UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CENTRO MÉDICO QUIRÚRGICO KENNY DIAZ, 2023.

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ERIKA JAZMÍN LINARES RODRÍGUEZ

MAX LIMBER QUISPE BETETA

PUCALLPA – PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 10:00 A.M. del día sábado 14 de diciembre del 2024, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro) y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CENTRO MÉDICO QUIRÚRGICO KENNY DIAZ, 2023",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Erika Jazmín Linares Rodríguez y Max Limber Quispe Beteta, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 10:50 A.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali
SECRETARIO
PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz

Asesor

Bach. Erika Jazmín Linares Rodríguez

Tesista

Bach. Max Limber Quispe Beteta

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0355-2024**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CENTRO MÉDICO QUIRÚRGICO KENNY DIAZ, 2023"

Autor(es)	:	**LINARES RODRÍGUEZ, ERIKA JAZMÍN**
		QUISPE BETETA, MAX LIMBER
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Mg. LOZANO RUIZ, ROGER**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 30/07/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, MAX UMBER QUISPE BETETA

Autor de la tesis titulada : GESTION DE CALIDAD Y ATENCION AL CLIENTE EN EL CENTRO QUIRURGICO KENNY DIAZ, 2023

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Mg. ROGER LOZANO RUIZ

Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 16 / 12 / 2024

Email: maxlember77@hotmail.com Firma: _____

Teléfono: 922858308 DNI: 45499864

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Erika Jazmin Linares Rodriguez

Autor de la tesis titulada : Gestion de calidad y atencion al cliente en el centro medico Kenny Diaz, 2023

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): Mg. Roger Lozano Ruiz

Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 16 / 12 / 2024

Email: romeisto – erika@outlook.com Firma:

Teléfono: 940873734 DNI: 71050039

DEDICATORIA

A mi abuela por ser la gran mujer que es, valiente, fuerte y con un gran coraje, con el que siempre me impulsaba a no rendirme. a mi hermano, que por el saco fuerzas que no tengo, es el motivo por el cual no me eh rendido y no me rendiré, es la persona que más amo, y siempre daré lo mejor de mi para que el este bien.

Erika

En primer lugar, agradezco a Dios por darme salud y sabiduría para lograr mi objetivo.

A mi familia, en especial a mi esposa, hijos y abuelos por ser el soporte en los momentos más difíciles, por darme las fuerzas a seguir adelante, por apoyarme siempre en todo momento, por la motivación constante y por el apoyo incondicional que me permiten ser persona de bien.

Max

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme vida y salud para seguir en este camino que no fue nada fácil, a mi madre que me cuida desde donde esta, gracias por dejarme ese ser que es mi hermano.

A los maestros por sus enseñanzas, por poner las palabras indicadas en cada clase que nos brindaron. A mis tios por el apoyo que me dieron en este proceso largo de la universidad, deseo verlos pronto. Al gran Jesus Soria que siempre me ayudo con todos mis trabajos.

Y para finalizar agradezco a quien lea este trabajo de investigación y permitir que mis conocimientos, experiencia y mi ardua búsqueda de información sea valorado de la mejor manera y les sea de mucha ayuda.

Erika

Mi agradecimiento profundo a quienes hicieron posible este sueño, que junto a mí caminaron en todo momento y siempre fueron mi inspiración, apoyo y fortaleza esta mención en especial para Dios y mi familia. Muchas gracias a ustedes por demostrarme que el verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere.

Mi gratitud a los maestros por sus enseñanzas y motivación que me brindaron para superarme día a día.

Max

INDICE GENERAL

DEDICATORIA vii
AGRADECIMIENTO viii
INDICE GENERAL ix
INDICE DE TABLAS xii
INDICE DE FIGURAS xiii
RESUMEN xiv
ABSTRACT xv
INTRODUCCIÓN xvi
CAPÍTULO I 18
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 18
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 18
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 23
1.2.1. Problema General 23
1.2.2. Problemas Específicos 23
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 24
1.3.1. Objetivo General 24
1.3.2. Objetivos Específicos 24
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS 25
1.5. VARIABLES 25
1.5.1. Definición conceptual de variables 25
1.5.2. Definición operativa de variables 26
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 27
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 28
CAPÍTULO II 30
MARCO TEÓRICO 30
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA 30
2.1.1. A Nivel Internacional 30
2.1.2. A Nivel Nacional 34
2.1.3. A Nivel Local 39

2.2. BASES TEÓRICAS 43
2.2.1. Gestión de calidad 43
2.2.2. Características de los servicios 44
2.2.3. Bases históricas de la gestión de calidad 46
2.2.4. Un servicio al cliente de calidad 48
2.2.5. Atención al cliente 49
2.2.6. Tipos de atención al cliente 51
2.2.7. Características de la atención al cliente 53
2.2.8. Beneficios de la satisfacción del cliente 54
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS 55
CAPÍTULO III 58
METODOLOGÍA 58
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 58
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 58
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 59
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 60
3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 63
3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS 63
3.7. PRINCIPIOS ÉTICOS 64
CAPÍTULO IV 65
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 65
4.1. RESULTADOS 65
4.2. DISCUSIÓN 72
CAPÍTULO V 79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 79
5.1. CONCLUSIONES 79
5.2. RECOMENDACIONES 80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 81
ANEXOS 85
Anexo 1. Matriz de consistencia 86
Anexo 2. Cuestionario de preguntas 87

Anexo 3. Base de datos..... 89
Anexo 4. Confiabilidad del instrumento 95

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables 27

Tabla 2 Ficha de la encuesta sobre la variable gestión de calidad 61

Tabla 3 Ficha de la encuesta sobre la variable atención al cliente..... 61

Tabla 4 Baremos de la gestión de calidad y sus dimensiones 62

Tabla 5 Baremos de la atención al cliente y sus dimensiones 62

Tabla 6 Análisis descriptivo de la variable gestión de calidad y sus dimensiones..... 65

Tabla 7 Análisis descriptivo de la variable atención al cliente y sus dimensiones..... 67

Tabla 8 Prueba de normalidad 69

Tabla 9 Análisis del Rho de Spearman para las hipótesis formuladas..... 70

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Análisis descriptivo de la variable gestión de calidad y sus dimensiones..... 65

Figura 2 Análisis descriptivo de la variable atención al cliente y sus dimensiones..... 67

RESUMEN

La investigación se centró en analizar la conexión entre la gestión de calidad y la atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz durante el año 2023. Utilizando un enfoque descriptivo correlacional y no experimental de corte transversal, se recopilaron datos mediante dos instrumentos validados por expertos con formación de posgrado. Participaron 150 clientes del centro médico en el estudio. Se emplearon dos cuestionarios específicos, uno sobre gestión de calidad con 9 ítems y otro sobre atención al cliente con 11 ítems, ambos mostraron alta fiabilidad con coeficientes de 0.719 y 0.700 respectivamente. El análisis de los datos se realizó con el software SPSS, revelando que un 62.67% de los clientes califican la gestión de calidad como regular, un 28.67% como buena y un 8.67% como mala, lo que indica la necesidad de mejoras significativas. De manera similar, la percepción de la atención al cliente fue catalogada como regular por el 72%, buena por el 20% y mala por el 8%, destacando áreas críticas que requieren atención para evitar la insatisfacción. Además, se identificó una correlación significativa de 0.618 entre la gestión de calidad y la atención al cliente, sugiriendo que las mejoras en los procesos de gestión pueden tener un impacto positivo en la percepción y satisfacción del servicio al cliente.

Palabras clave: Gestión de calidad, atención al cliente, liderazgo y capacitación.

ABSTRACT

The research focused on analyzing the connection between quality management and customer service at the Kenny Diaz Surgical Medical Center during the year 2023. Using a descriptive correlational and non-experimental cross-sectional approach, data were collected using two instruments validated by experts with postgraduate training. 150 clients of the medical center participated in the study. Two specific questionnaires were used, one on quality management with 9 items and another on customer service with 11 items, both showed high reliability with coefficients of 0.719 and 0.700 respectively. Data analysis was carried out with SPSS software, revealing that 62.67% of clients rate quality management as fair, 28.67% as good, and 8.67% as poor, indicating the need for significant improvements. Similarly, the perception of customer service was classified as fair by 72%, good by 20% and poor by 8%, highlighting critical areas that require attention to avoid dissatisfaction. Furthermore, a significant correlation of 0.618 was identified between quality management and customer service, suggesting that improvements in management processes can have a positive impact on customer service perception and satisfaction.

Keywords: Quality management, customer service, leadership and training.

INTRODUCCIÓN

En el entorno competitivo de hoy, la gestión de calidad y la atención al cliente son piedras angulares para cualquier empresa que aspire al éxito y la sostenibilidad a largo plazo. La gestión de calidad no solo se centra en la mejora y mantenimiento de la calidad de los productos y servicios ofrecidos, sino que también asegura que todos los procesos internos sean eficientes y efectivos. Este enfoque integral ayuda a las organizaciones a cumplir y superar las expectativas de los clientes, lo que es fundamental para fomentar la lealtad y promover una imagen positiva de la marca.

Por otro lado, la atención al cliente va más allá de resolver consultas y problemas; se trata de crear una experiencia memorable para el cliente que pueda generar un impacto positivo duradero en la percepción de la empresa. En este contexto, una estrategia proactiva de atención al cliente puede convertirse en un diferenciador crítico en mercados saturados.

La intersección de la gestión de calidad y la atención al cliente revela una verdad fundamental: no son solo aspectos complementarios de una estrategia empresarial, sino componentes esenciales que se potencian mutuamente. Una gestión de calidad deficiente puede sabotear incluso los esfuerzos más sinceros de atención al cliente, mientras que una excelente atención al cliente puede mitigar, aunque no completamente, las deficiencias en la calidad del producto.

El documento está organizado según los lineamientos de la Universidad Nacional de Ucayali y se estructura en cinco capítulos principales que se describen a continuación:

Capítulo I – El problema de investigación: En esta sección se detalla el problema de estudio, se establecen los objetivos, se formulan hipótesis y/o sistemas de hipótesis, se definen y operacionalizan las variables y se justifica la relevancia del estudio.

Capítulo II – Marco teórico: Este capítulo aborda los antecedentes del problema, las bases teóricas y la definición de términos fundamentales.

Capítulo III – Metodología: Describe el método de investigación utilizado, el diseño del estudio, la población y muestra, las técnicas y herramientas para la recolección de datos, el proceso de recolección, el análisis de datos y los aspectos éticos considerados.

Capítulo IV – Resultados y discusión: Se presenta y analiza la información obtenida, principalmente a través de encuestas, y se compara con los antecedentes teóricos del estudio.

Capítulo V - Conclusiones y Recomendaciones: Contiene las conclusiones a las que se llega tras el análisis y las recomendaciones resultantes.

El informe finaliza con una sección de referencias bibliográficas y anexos, que incluyen herramientas como la matriz de consistencia, el cuestionario de preguntas, la base de datos y la evaluación de la fiabilidad del instrumento utilizado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el panorama internacional, la calidad de la atención médica es un tema crítico que involucra a diversas entidades y sistemas de salud en todo el mundo. Organismos como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y otros grupos de profesionales médicos subrayan la importancia de brindar una atención centrada en el paciente y garantizar que los servicios médicos sean accesibles y efectivos (Gómez et al., 2022). Sin embargo, uno de los desafíos clave es la falta de acceso a servicios de calidad, que puede ser resultado de factores económicos, geográficos y culturales. En muchas regiones del mundo, especialmente en áreas remotas o con bajos recursos, los pacientes se enfrentan a largas distancias para acceder a centros de atención médica, mientras que otros pueden carecer de recursos financieros para costear tratamientos y servicios de salud básicos (Pincay y Parra, 2020).

La escasez de profesionales médicos es otro problema que agrava la calidad de la atención. La falta de personal capacitado puede ser consecuencia de múltiples factores, como salarios insuficientes, condiciones de trabajo precarias y falta de oportunidades para el desarrollo profesional (Bustillo, 2021). Además, en muchas partes del mundo, la infraestructura médica está desactualizada o simplemente no es adecuada para satisfacer las necesidades de una población en constante crecimiento. Esto da lugar a largas listas de espera para cirugías y tratamientos, lo

que puede llevar a un deterioro en la salud de los pacientes y, en algunos casos, a resultados fatales debido a la atención médica tardía o inadecuada.

Además de la falta de acceso y la escasez de recursos, el manejo de la atención médica a nivel internacional también presenta desafíos en términos de calidad y equidad. La desigualdad en la atención médica sigue siendo un problema preocupante, ya que ciertos grupos de personas tienen acceso preferencial a servicios médicos de alta calidad, mientras que otros se quedan atrás (Javier et. al., 2022). Este problema es especialmente evidente en países con grandes brechas económicas, donde el acceso a servicios de salud suele estar vinculado a la capacidad de pago. La falta de estándares internacionales unificados para la calidad de la atención médica también contribuye a estas desigualdades, lo que hace que los resultados y las expectativas varíen significativamente entre regiones y países (Meza, 2022).

En Perú, el sistema de salud está plagado de desafíos estructurales que impactan tanto a los pacientes como a los profesionales de la salud. Uno de los problemas más significativos es la infraestructura desactualizada, que incluye instalaciones médicas con equipos obsoletos o en mal estado (Barreda, 2019). Esta falta de actualización tecnológica puede llevar a diagnósticos incorrectos o retrasados, y afecta la calidad general de la atención médica. La insuficiencia de infraestructura moderna también limita la capacidad de los centros de salud para atender a un gran número de pacientes, creando una presión adicional sobre el

personal médico y prolongando los tiempos de espera para los pacientes que requieren atención urgente (Cruzado y Silva, 2019).

El déficit de recursos humanos es otro reto crítico para el sistema de salud peruano. La escasez de profesionales médicos calificados, como médicos, enfermeros y técnicos especializados, contribuye a la carga de trabajo excesiva y al agotamiento del personal existente (Paredes, 2020). Este problema se agrava por las condiciones laborales precarias y los salarios relativamente bajos en comparación con otros sectores. Además, la fuga de cerebros, donde los profesionales capacitados buscan oportunidades en el extranjero, exacerba la escasez de personal cualificado en el país. Esto lleva a situaciones en las que un solo médico o enfermero debe atender a un número desproporcionadamente alto de pacientes, reduciendo la calidad de la atención y aumentando el riesgo de errores médicos (Salazar, 2020).

El problema de la desigualdad geográfica es particularmente agudo en Perú. Las áreas rurales, especialmente en regiones alejadas y montañosas, tienen un acceso significativamente menor a servicios de salud de calidad en comparación con las áreas urbanas (Malpartida et. al., 2021). Esta disparidad en la atención médica crea una brecha en la calidad de vida y las oportunidades de salud para los habitantes de estas regiones. La burocracia y la gestión ineficiente añaden una capa adicional de complejidad, ya que las demoras en los procesos administrativos y la falta de coordinación entre las distintas partes interesadas pueden llevar a

largos tiempos de espera y a la prestación inconsistente de servicios médicos (Echevarria y García, 2023).

En Ucayali, las dificultades relacionadas con la salud se agravan por la geografía y la falta de infraestructura. La vasta extensión de la selva y la dispersión de las comunidades hacen que el acceso a servicios de salud sea un reto significativo. Muchas comunidades están alejadas de los centros urbanos y los hospitales más grandes, lo que implica largos desplazamientos para recibir atención médica. Este problema se acentúa por la falta de transporte adecuado y la calidad deficiente de las carreteras y rutas fluviales, lo que puede convertir una simple consulta médica en una odisea (Meza y Tenorio, 2021).

La escasez de recursos médicos en Ucayali es otro factor importante que limita el acceso a una atención de calidad. Los centros de salud a menudo carecen del equipo necesario para realizar procedimientos médicos complejos y, a veces, incluso para satisfacer necesidades básicas como exámenes de laboratorio y radiografías. Además, la falta de profesionales médicos calificados en la región crea un desequilibrio entre la demanda y la oferta de servicios médicos. El personal existente se ve obligado a trabajar con recursos limitados y, en muchos casos, en condiciones adversas, lo que puede afectar la calidad de la atención que reciben los pacientes (Ugarte, 2022).

Otro problema relevante en Ucayali es la falta de comunicación y coordinación entre los distintos centros de salud y hospitales. Esta desconexión puede dificultar el seguimiento adecuado de los pacientes y la continuidad del

tratamiento, especialmente para aquellos con enfermedades crónicas o que requieren atención médica continua. Sin una coordinación eficaz, los pacientes corren el riesgo de recibir tratamientos inconsistentes o duplicados, o de ser olvidados en el sistema. Esto puede tener consecuencias graves para la salud y el bienestar de la población de la región, lo que subraya la necesidad de un enfoque más integrado y colaborativo para abordar los problemas de salud en Ucayali (Aller, 2023).

En el Centro Médico Quirúrgico Kenny Díaz, enfrenta retos específicos que requieren soluciones innovadoras. La necesidad de mejorar la gestión de calidad es evidente, especialmente cuando se trata de reducir errores médicos y mejorar la eficiencia de los procesos. La falta de sistemas de gestión eficientes puede llevar a tiempos de espera prolongados, errores en el diagnóstico y la administración de medicamentos, y una atención al paciente inconsistente. Para superar estas limitaciones, el centro médico necesita adoptar prácticas de gestión de calidad que garanticen la seguridad del paciente y fomenten la mejora continua en los servicios médicos.

La atención al cliente también es una parte fundamental del Centro Médico Quirúrgico Kenny Díaz. Crear un entorno acogedor y mantener relaciones positivas con los pacientes es crucial para la reputación del centro y para la experiencia del paciente. Esto implica no solo capacitar al personal para brindar un servicio amigable y atento, sino también abordar las inquietudes de los pacientes de manera rápida y efectiva. Una atención al cliente deficiente puede erosionar la confianza en

el sistema de salud y alejar a los pacientes de buscar atención médica, lo que tiene implicaciones de salud a largo plazo. Por lo tanto, establecer canales efectivos de comunicación con los pacientes y sus familias es una prioridad.

Para lograr mejoras sostenibles, el centro médico debe invertir en tecnología moderna y capacitación continua del personal. La tecnología puede mejorar significativamente la calidad de la atención al permitir diagnósticos más precisos, simplificar los procesos administrativos y mejorar la coordinación entre diferentes departamentos. La capacitación del personal es igualmente importante para asegurarse de que el equipo médico y administrativo esté bien informado y pueda adaptarse a las cambiantes necesidades de los pacientes y las demandas del sistema de salud. Este enfoque integral, que incluye mejoras en la infraestructura, gestión de calidad, atención al cliente y capacitación, es esencial para que el Centro Médico Quirúrgico Kenny Díaz pueda superar sus desafíos y proporcionar un servicio médico de alta calidad en Ucayali.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023?

- ¿Cuál es la relación entre la capacitación y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023?

- ¿Cuál es la relación entre el enfoque al cliente y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre la gestión de calidad y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre el liderazgo y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023.

- Determinar la relación entre la capacitación y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023.

- Determinar la relación que existe entre el enfoque al cliente y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

Hipótesis principal

- Existe relación significativa entre la gestión de calidad y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023.

Hipótesis secundarias

- Existe relación significativa entre el liderazgo y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023.
- Existe relación significativa entre la capacitación y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023.
- Existe relación significativa entre el enfoque al cliente y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Definición conceptual de variables

Una gestión de calidad efectiva se fundamenta en la estructura y organización adecuada del centro médico. Esto incluye la creación de una jerarquía de liderazgo bien definida y la asignación clara de roles y responsabilidades a todo el personal, tanto médico como administrativo. Una estructura organizativa robusta permite la coordinación eficiente de actividades y asegura el funcionamiento fluido de los procesos. Además, una organización eficiente mejora la comunicación entre

diferentes áreas del centro, facilitando respuestas rápidas a cualquier inconveniente y promoviendo un flujo de trabajo optimizado (Meza, 2022).

La atención al cliente, se trata de un enfoque integral que incluye todas las interacciones y experiencias del paciente en un entorno de atención médica. La atención se extiende más allá de las simples interacciones con el personal médico e incluye todos los aspectos del manejo del paciente, desde el primer contacto hasta el seguimiento después del tratamiento. Un servicio al cliente eficaz en un centro médico es crucial para proporcionar una experiencia positiva tanto a pacientes como a sus familiares, lo que contribuye a generar confianza y satisfacción (Aller, 2023).

1.5.2. Definición operativa de variables

V1: Gestión de calidad.

- D1: Liderazgo.
- D2: Capacitación.
- D3: Enfoque al cliente.

V2: Atención al cliente.

- D1: Atención proactiva.
- D2: Personal.
- D3: Comunicación.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS Y NIVELES	
GESTIÓN DE CALIDAD	Liderazgo	▪ Comunicación. ▪ Toma de decisiones. ▪ Motivación.	P01, P02 y P03	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	Malo (9 – 20) Regular (21 – 32) Bueno (33 – 45)
	Capacitación	▪ Actitud. ▪ Mejora en tiempo de espera. ▪ Empatía.	P04, P05 y P06		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	
	Enfoque al cliente	▪ Satisfacción de las necesidades. ▪ Atención amable. ▪ Análisis de preferencias.	P07, P08 y P09		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	
ATENCIÓN AL CLIENTE	Atención proactiva	▪ Personal proactivo. ▪ Satisfacción del cliente. ▪ Diferenciación.	P10, P11 y P12		Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)	Malo (11 – 25) Regular (26 – 40) Bueno (41 – 55)
	Personal	▪ Cordial. ▪ Discreto. ▪ Amable. ▪ Servicial. ▪ Reclamos.	P13, P14, P15, P16 y P17		Malo (5 – 11) Regular (12 – 18) Bueno (19 – 25)	
	Comunicación	▪ Escuchar. ▪ Responder. ▪ Sinceridad.	P18, P19 y P20		Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)	

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La justificación teórica radica en la importancia de entender cómo los principios teóricos de la gestión de calidad afectan la experiencia del cliente en un entorno médico. Conceptos como calidad total, mejora continua y gestión centrada en el cliente proporcionan una base para evaluar y perfeccionar procesos en el ámbito de la salud. Este enfoque teórico permite identificar las relaciones entre prácticas de calidad y satisfacción del cliente, vinculando modelos teóricos con resultados tangibles. La investigación ayudará a consolidar el conocimiento existente y proporcionará un marco para futuras investigaciones en el campo de la salud.

La justificación práctica es crucial para mejorar la calidad de la atención médica en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Díaz. Los resultados pueden orientar mejoras específicas en procesos internos, reducir errores médicos y aumentar la eficiencia operativa. Además, la investigación puede descubrir formas de optimizar la interacción con los clientes, aumentando su satisfacción y confianza en el centro médico. Al abordar problemas prácticos, como la reducción de tiempos de espera y la mejora en la comunicación con los pacientes, la investigación puede tener un impacto directo y positivo en el funcionamiento diario del centro médico.

La justificación metodológica está ligada a la necesidad de un enfoque sistemático y basado en datos para abordar problemas complejos en la gestión de calidad y atención al cliente. El uso de metodologías mixtas, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas, permitirá obtener una visión más completa de los

procesos en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Díaz. Métodos como encuestas, entrevistas y análisis de procesos internos ayudarán a recopilar información detallada sobre la experiencia del cliente y la calidad del servicio. Al adoptar un enfoque metodológico sólido, la investigación puede generar resultados confiables y reproducibles, que serán valiosos tanto para el centro médico como para otros establecimientos de salud con desafíos similares.

La importancia aborda tres áreas fundamentales: mejora de la calidad del servicio, aumento de la satisfacción del cliente y eficiencia operativa. Al analizar la gestión de calidad, se pueden identificar y corregir errores médicos, mejorar diagnósticos y optimizar flujos de trabajo, lo que se traduce en atención médica más segura y eficaz para los pacientes. Al centrarse en la atención al cliente, la investigación permite al centro médico crear experiencias más receptivas y agradables para los pacientes, aumentando su confianza y satisfacción. Además, al abordar la eficiencia operativa, la investigación puede ayudar a reducir costos y tiempos de espera, mejorando la sostenibilidad del centro médico. Así, esta investigación tiene el potencial de transformar la prestación de servicios de salud en el centro, proporcionando beneficios tanto para los pacientes como para el propio establecimiento médico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. A Nivel Internacional

Mas y Nieves (2023): “Gestión de la Calidad de Servicio en los centros de salud privados”, precisan que los resultados mostraron que en los centros de salud privados estudiados, se observaba una alta presencia de elementos clave relacionados con una buena gestión de calidad de servicio, como eficiencia, eficacia, efectividad y satisfacción del cliente. Además, se destacaron aspectos como liderazgo, compromiso de las personas, enfoque en procesos, toma de decisiones basada en evidencia y gestión de relaciones. Se recomienda realizar evaluaciones periódicas de la calidad del servicio utilizando modelos como el Modelo Servqual, el Modelo Servperf y el Modelo de Desempeño Evaluado (EP), para medir y mejorar la gestión y asegurarse de que se cumplan las expectativas de los usuarios. Estos modelos ayudan a evaluar el rendimiento de los centros de salud y proporcionan información sobre áreas donde se puede mejorar la calidad del servicio.

Gómez et. al. (2022): “Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencia del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020”, llegaron a las conclusiones: (a) Los resultados mostraron que el 26,7% de los encuestados estaban muy de acuerdo en que las enfermeras brindan un buen

servicio de atención, al ser el primer filtro en el proceso de triaje. Sin embargo, el 46,7% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto al tiempo de espera para la atención, atribuyéndolo a la falta de personal. Por otro lado, el 60% mostraron cierto desacuerdo con la afirmación de que se brinda atención dentro de un tiempo estipulado, debido a complicaciones o emergencias diarias. (b) El estudio concluyó que una gestión administrativa adecuada es esencial para ofrecer un servicio de calidad en el Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas. Sin embargo, se encontró que el personal de salud de emergencia del Centro Tipo C del Valle San Rafael desconocía algunas de las características de esta institución de salud pública, sugiriendo la necesidad de una mejor orientación y formación para el personal para garantizar la eficiencia y la calidad del servicio.

Javier et. al. (2022): “Técnica modificada Mölndal/Jubilee frente a tratamiento tradicional en heridas quirúrgicas tras cirugía menor en atención primaria”, llegaron a la siguiente conclusión: (a) La utilización de un apósito de hidrofibra de hidrocoloide con plata y la oclusión con un hidrocoloide extrafino transparente resultó en un tiempo de cicatrización más corto, menos dolor reportado por los pacientes y menos complicaciones en comparación con el tratamiento tradicional de cura seca. Estos resultados se observaron en pacientes sometidos a cirugía menor en atención primaria, donde las heridas requerían sutura. El uso de esta técnica también redujo el número de curas y el tiempo necesario para cada una, aliviando la carga de trabajo para el personal de enfermería y disminuyendo costes adicionales. Además, se registraron menos complicaciones en el grupo de intervención, especialmente en cuanto a infecciones, en comparación con el grupo

control, donde se mantuvieron complicaciones que obstaculizaban la cicatrización normal, como infecciones y dehiscencia de la sutura. A partir de estos resultados y de la experiencia clínica previa, el uso de hidrofibra de hidrocoloide con plata podría ser una alternativa viable para el tratamiento de heridas quirúrgicas en cirugía menor ambulatoria, una vez suturadas. No obstante, se recomienda realizar más estudios para validar y confirmar estas conclusiones.

Meza (2022): “Gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el Centro de Salud Tipo A Cotacachi del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)”, llegó a la siguiente conclusión: (a) Basándose en el modelo de Avedis Donabedian, que abarca los indicadores de estructura, proceso y resultado, se establecieron pautas importantes para fomentar una cultura de mejora continua en todo el centro de salud. Los resultados y su posterior análisis revelaron las necesidades de la población que acude al Centro de Salud Tipo A Cotacachi. Para el primer objetivo, se identificó que una gran parte de los usuarios considera la ubicación del centro como excelente, además, la mayoría de quienes lo visitan están en el rango de 36 a 59 años, siendo personas económicamente activas, aunque también se nota una considerable presencia de personas mayores. (b) En relación con el segundo objetivo, el estudio mostró que el 80,6% de los encuestados consideraron satisfactorio el nivel de atención en el Centro de Salud Tipo A Cotacachi. Todos los encuestados estuvieron de acuerdo en que la infraestructura es adecuada, aunque se destacó que las instalaciones para personas con discapacidad deben mejorar para cumplir con las expectativas. (c) Para el tercer objetivo, se observó que las sensaciones de los pacientes respecto al centro son

generalmente positivas, pero hay un 17% de insatisfacción, indicando que se necesitan mejoras en el tiempo y la calidad de atención, y que falta una mejor comunicación entre el personal de salud y los usuarios. El estudio concluye que, aunque el centro cumple parcialmente con los parámetros de calidad, se podría mejorar ampliando los servicios a más especialidades, lo cual reduciría los tiempos de espera y aumentaría la satisfacción de los usuarios. Además, se sugiere que el centro invierta en infraestructura adicional para ofrecer estos servicios, y que se suministre con los insumos y medicamentos necesarios para garantizar un servicio más eficiente y confiable.

Pincay y Parra (2020): “Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador”, llegaron a la siguiente conclusión: (a) La labor de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) es esencial a nivel mundial y, en particular, en Ecuador, no solo porque generan empleo sino también por su contribución al desarrollo socioeconómico, especialmente en las regiones donde están ubicadas. Según la literatura, en Latinoamérica y el Caribe, el 47% del empleo proviene de las MIPYMES, contribuyendo tanto a la distribución de la riqueza como al encadenamiento productivo, elementos clave para el desarrollo económico y la mejora de la calidad de vida de la población. Sin embargo, las investigaciones han revelado que existen factores que afectan la permanencia de las PYMES en el mercado, siendo la calidad del servicio al cliente uno de los elementos que puede influir en la lealtad de los clientes y, por ende, en la capacidad de las empresas para competir en el mercado. (b) Uno de los hallazgos significativos del estudio es que muchas PYMES desconocen el alcance de la

gestión de calidad en el servicio al cliente, utilizando métodos poco confiables para evaluar la productividad de sus empleados y careciendo de experiencia en procesos de gestión empresarial. Además, el estudio destaca la necesidad de recibir formación para mejorar la atención al cliente, sugiriendo que otras investigaciones podrían explorar propuestas formativas para abordar este problema. Los resultados también revelan que la mayoría de las PYMES se autoevaluaron de forma poco favorable, lo que es preocupante, dado que existen modelos como SERVQUAL que permiten medir la calidad del servicio ofrecido por las empresas. (c) Finalmente, el estudio concluye que las actitudes de los empleados tienen un impacto significativo en la calidad del servicio. Se identificó que la falta de habilidades comunicativas, empatía y baja iniciativa son factores que contribuyen a una percepción negativa de los productos ofrecidos por las PYMES. Este hallazgo destaca la importancia de garantizar un trato adecuado y profesional a los clientes para mantener la lealtad y mejorar la competitividad de las empresas en el mercado.

2.1.2. A Nivel Nacional

Echevarría y García (2023): “Implementación e impacto del uso de medicamentos unidosis en la seguridad y calidad de atención a los pacientes de una clínica privada en Surco – 2022”, llegaron a la siguiente conclusión: (a) En cuanto al objetivo general, se determinó si la implementación e impacto del uso de medicamentos unidosis mejoraba la seguridad y calidad de atención en el proceso de medicación en una clínica privada en Surco. Se encontró que el 72,0% de los

encuestados tenía una percepción medianamente favorable hacia este nuevo método. (b) En el primer objetivo específico, que evalúa si el conocimiento del proceso de SDMDU (sistemas de dosificación unitaria de medicamentos) puede mejorar la seguridad y calidad de atención, el 69,5% de los encuestados tuvo una opinión medianamente favorable, lo cual puede deberse a la reciente implementación de este sistema. (c) En el segundo objetivo específico, que aborda el seguimiento farmacoterapéutico, el 86,5% de los encuestados manifestó un nivel favorable, sugiriendo que el seguimiento contribuye a la seguridad y calidad del proceso de medicación en la clínica. (d) El tercer objetivo específico analizó cómo el ahorro económico puede influir en la seguridad y calidad de la atención. El 74,5% de los encuestados tuvo una percepción medianamente favorable, reflejando una apreciación bastante positiva sobre el ahorro económico y su relación con la seguridad y calidad de atención. (e) Para el cuarto objetivo específico, que estudió la seguridad y calidad de atención en el proceso de medicación, el 89,0% del personal de salud tuvo una percepción medianamente favorable hacia la implementación del uso de medicamentos unidosis, destacando la aceptación de este método. (f) En el quinto objetivo específico, que abordaba la identificación de errores de dispensación, el 87,0% de los encuestados expresó una percepción medianamente favorable, aunque se notó cierta resistencia al uso de formatos en la implementación de unidosis. (g) Finalmente, en el sexto objetivo específico, referente a la identificación de errores de administración, el 52,0% de los encuestados mostró un nivel favorable, indicando un mayor control y conciencia en el cumplimiento de procesos en la clínica privada en Surco. Esto sugiere que el uso

de medicamentos unidosis puede tener un impacto positivo en la seguridad y calidad del servicio en el sector salud.

Malpartida et. al. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud", llegó a las conclusiones: (a) Los resultados mostraron que desde 2017 hasta el primer trimestre de 2020, el nivel de cobertura de aseguramiento de los usuarios se mantuvo estable. Sin embargo, uno de los principales problemas detectados fue el tiempo de espera para la atención, considerado una de las principales razones por las que los usuarios evitaban acudir a los centros de salud de EsSalud. También se descubrió que la razón principal por la que los asegurados sí acudían a los centros de EsSalud era que no tenían que pagar para ser atendidos. (b) En términos de calidad del servicio, los aspectos más satisfactorios fueron la atención médica y las cirugías. No obstante, la mayor deficiencia identificada fue la demora en la atención, lo que sugiere que EsSalud debe abordar este problema para mejorar la satisfacción del cliente y reducir el descontento generalizado con el tiempo de espera.

Paredes (2020): "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana", llegó a la conclusión que el estudio encontró una relación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo. Esto sugiere que, al mejorar aspectos como la empatía y la capacidad de respuesta en el servicio de salud, se puede aumentar la satisfacción del usuario, lo que es crucial para los centros de salud en zonas rurales.

Salazar (2020): “Percepción del nivel de satisfacción en la calidad de atención del parto en pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Honorio Delgado Espinoza (HRHDE) en el mes de febrero 2020”, llegó a la siguiente conclusión: (a) Entre los factores sociodemográficos que más influyen en la percepción de la calidad de la atención del parto en el Hospital Regional Honorio Delgado, se destacan la edad (p=0.029), la educación (p=0.01) y la paridad (p=0.175). (b) La percepción de la calidad de atención del parto en el servicio de obstetricia de este hospital se encuentra en un nivel satisfactorio con un 43%. (c) El tipo de parto no muestra un valor significativo en cuanto a su influencia sobre la satisfacción global (p=0.223), indicando que no es un factor determinante para la percepción de la calidad de atención.

Barreda (2019): “Gestión de la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa COMPUTROCK E.I.R.L. Chiclayo – 2017”, indica que la calidad del servicio en la empresa COMPUTROCK E.I.R.L. se caracteriza por presentar un nivel alto. Sin embargo, las dimensiones que no contribuyen a aumentar la calidad del servicio son los elementos tangibles y la empatía. A pesar de esto, el nivel de satisfacción de los clientes de COMPUTROCK E.I.R.L. es alto, y la influencia entre la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente es muy significativa, con un coeficiente de correlación r=0.88, lo que indica una fuerte relación entre estos dos factores. El resultado del coeficiente de correlación está por debajo del nivel bilateral de 0.489, confirmando la significancia de esta relación.

Cruzado y Silva (2019): “Gestión de la calidad del servicio y satisfacción del cliente en las agencias de viajes y turismo ubicadas en el perímetro de la Plaza de Armas de la Provincia de Cajamarca, 2019”, llegaron a la siguiente conclusión: (a) Sobre la gestión de la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del cliente en las agencias de viajes y turismo en el perímetro de la Plaza de Armas de Cajamarca, el coeficiente de Spearman mostró un valor rS = 0.076, con un p > 0.354, lo que indica que no existe incidencia significativa entre estas variables. Aunque un aumento leve en la calidad del servicio se asocia con un crecimiento en la satisfacción del cliente, es posible que otras causas influyan en esta relación. Por tanto, la hipótesis se acepta, pero sin una significancia clara. (b) La incidencia entre la gestión de la calidad del servicio y las expectativas del cliente, el coeficiente de Spearman fue de 0.078, con un p > 0.322, también indicando una correlación muy baja. Esto sugiere que el crecimiento en la calidad del servicio tiene un efecto mínimo en las expectativas del cliente, sugiriendo que otros factores pueden estar influyendo. Aunque se acepta la hipótesis, la relación no es estadísticamente significativa. (c) Examina la relación entre la gestión de la calidad del servicio y el cumplimiento del servicio al cliente, el coeficiente de Spearman fue de 0.021, con un p > 0.492, lo que indica una incidencia mínima y ninguna relación significativa. Aunque un aumento leve en la calidad del servicio podría correlacionarse con un incremento en el cumplimiento del servicio, parece haber otras dependencias no consideradas en este estudio. (d) Analiza la relación entre la gestión de la calidad del servicio y las ofertas turísticas al cliente, el coeficiente de Spearman fue de 0.067, con un p > 0.316, mostrando una correlación muy baja y sin significancia

estadística. Esto implica que un crecimiento ligero en la calidad del servicio puede coincidir con una tendencia de crecimiento en las ofertas turísticas, pero sin evidencia de una relación significativa. En este caso, la hipótesis se acepta, pero con la advertencia de que pueden existir otros factores que influyen en el resultado.

2.1.3. A Nivel Local

Aller (2023): “Motivación laboral en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali – 2022”, llegó a la siguiente conclusión: (a) Influye la motivación laboral en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali, se pudo establecer que las variables antes mencionadas muestran la existencia de una correlación igual a 0,296 que la escala se considera como correlación positiva baja; así también, se obtuvo un p valor (sig. Bilateral) de 0.003 < 0.01. Por lo que se acepta Hi que manifiestan la Existe influencia entre la motivación laboral en médicos y calidad de atención conforme lo muestra la tabla 15. (b) El vínculo laboral entre motivación intrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali, donde se concluye la existencia de una correlación positiva baja y significativa entre la dimensión motivación intrínseca y la variable calidad de atención pues se alcanzó un coeficiente de 0,352 y un p valor = 0.000 < 0.01. Por ello se acepta Hi1 que refiere la existencia de correlación continua entre la motivación intrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios conforme la tabla 16. (c) El vínculo laboral entre motivación extrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali, donde se concluye

la existencia de una correlación positiva baja y significativa entre la dimensión motivación extrínseca y la variable calidad de atención pues se alcanzó un coeficiente de 0,249 y un p valor = 0.013 > 0.01. Por ello, se acepta Ho2 el cual manifiesta que no existe correlación continua entre ambas variables. (d) El vínculo entre la motivación trascendental en médicos y la calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali, donde se concluye la existencia de una correlación igual a 0,111 que la escala se considera como correlación positiva muy baja; así también, se obtuvo un p valor de 0.272 > 0.01. Debido a esto se acepta Ho3 la cual manifiesta que no existe relación continua entre la motivación transcendental en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali.

Ugarte (2022): “Gestión y calidad de atención en el centro de salud José Olaya, del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2021”, llegó a la siguiente conclusión: (a) El nivel de gestión en el Centro de Salud José Olaya se considera medio, ya que el 75% de los trabajadores lo clasificaron en este nivel. Esto indica que el centro no gestiona adecuadamente la planeación, organización, dirección y control. En cuanto a la calidad de atención, el 59% de los usuarios también la clasificaron como media, sugiriendo que el centro no proporciona buenos elementos tangibles y que la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía de los trabajadores no cumplen con las expectativas. (b) El estudio identificó una relación positiva muy baja (0.004) y no significativa (p=0.986, mayor que α=0.05) entre la planeación y la calidad de atención. Esto significa que el centro de salud no gestiona adecuadamente los planes ni la participación del

personal, y tampoco planifica correctamente las tareas y actividades, lo cual impacta negativamente la calidad de atención. (c) Respecto a la organización, el estudio encontró una relación negativa baja (-0.263) y no significativa (p=0.262, mayor que α=0.05) con la calidad de atención. Esto sugiere que el centro no gestiona bien los recursos humanos, tecnológicos, financieros, y la comunicación entre áreas, lo que puede afectar negativamente la calidad de atención. (d) En cuanto a la dirección, la relación fue negativa muy baja (-0.007) y no significativa (p=0.978, mayor que α=0.05). Esto indica que el centro no gestiona bien aspectos como motivación, liderazgo, trabajo en equipo y delegación de funciones, contribuyendo a la baja calidad de atención. (e) Finalmente, en términos de control, la relación fue negativa baja (-0.271) y no significativa (p=0.248, mayor que α=0.05). Esto implica que el centro no gestiona adecuadamente el control del desempeño laboral, las metas y objetivos, ni la corrección de desviaciones, afectando la calidad de atención. (f) En resumen, el estudio sugiere que el Centro de Salud José Olaya enfrenta desafíos significativos en la gestión administrativa, lo cual repercute en la calidad de atención. Se requieren mejoras en la planeación, organización, dirección y control para aumentar la eficiencia y la calidad del servicio.

Meza y Tenorio (2021): “Determinación de la relación del nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Atalaya-Ucayali, respecto de la calidad de atención médica del servicio de emergencia, 2020”, llegaron a la siguiente conclusión: (a) Se encontró una relación significativa y directamente proporcional entre la percepción de satisfacción del usuario y la calidad de atención médica en el área de emergencia del Centro de Salud de Atalaya al cierre del

segundo trimestre de 2020. La correlación fue débil, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,319 y una significancia de 0,000 ($p < 0,05$). (b) En cuanto a la dimensión de fiabilidad, se demostró una relación directamente proporcional entre la percepción de satisfacción del usuario y la calidad de atención médica en el área de emergencia, con una correlación fuerte según Rho de Spearman = 0,764 y significancia de 0,000 ($p < 0,05$). (c) Respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, se demostró una relación directamente proporcional entre la percepción de satisfacción del usuario y la calidad de atención médica en el área de emergencia, con una correlación muy fuerte según Rho de Spearman = 0,872 y significancia de 0,000 ($p < 0,05$). (d) Para la dimensión de seguridad, la relación entre la percepción de satisfacción del usuario y la calidad de atención médica también fue directamente proporcional, con una correlación muy fuerte (Rho de Spearman = 0,840) y significancia de 0,000 ($p < 0,05$). (e) En la dimensión de empatía, la relación fue muy fuerte y directamente proporcional entre la percepción de satisfacción del usuario y la calidad de atención médica en el área de emergencia, con Rho de Spearman = 0,872 y significancia de 0,000 ($p < 0,05$). (f) Finalmente, en cuanto a los aspectos tangibles, se demostró una relación directamente proporcional con una correlación muy fuerte (Rho de Spearman = 0,881) y significancia de 0,000 ($p < 0,05$), lo que indica que estos elementos tienen un fuerte impacto en la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Atalaya.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión de calidad

Es un enfoque integral que busca asegurar que los servicios de atención médica sean eficientes, seguros y orientados hacia el paciente. Para lograr esto, se necesitan procesos bien definidos, una estructura organizativa clara y un compromiso con la mejora continua. Este enfoque abarca múltiples aspectos del centro médico, desde la administración y el personal hasta los equipos y la atención al paciente (Mas y Nieves, 2023).

La base de una gestión de calidad sólida radica en la estructura y organización del centro médico. Esto implica establecer una jerarquía clara de liderazgo y definir roles y responsabilidades para todos los empleados, desde el personal médico hasta el administrativo. Con una estructura bien organizada, es posible coordinar las actividades y garantizar que los procesos funcionen sin problemas. Una organización eficaz también facilita la comunicación entre las distintas áreas del centro, permitiendo respuestas rápidas a problemas y asegurando un flujo de trabajo eficiente (Meza, 2022).

Los procesos claros son fundamentales para la gestión de calidad. Estos procesos deben documentarse y seguirse de manera consistente para evitar errores y mejorar la eficiencia. El proceso abarca la atención al paciente, el manejo de registros médicos, la gestión de suministros y la seguridad e higiene del centro. La documentación precisa y el seguimiento adecuado de estos procesos permiten

al centro médico funcionar de manera estructurada y cumplir con los estándares regulatorios (Pincay y Parra, 2020)

La mejora continua es un aspecto esencial de la gestión de calidad. Esto implica identificar áreas de mejora y actuar para resolver problemas y optimizar procesos. El ciclo de mejora continua puede incluir auditorías internas, revisiones periódicas del desempeño y análisis de datos para identificar tendencias y áreas de oportunidad. Además, la mejora continua implica la capacitación constante del personal, asegurando que todos estén actualizados con las mejores prácticas y desarrollen las habilidades necesarias para ofrecer una atención de calidad (Barreda, 2019).

La gestión de calidad en un centro médico debe enfocarse en el paciente. Esto significa prestar atención a sus necesidades, responder a sus preocupaciones y asegurar que reciban un trato amable y respetuoso. El enfoque centrado en el paciente implica escuchar sus comentarios y utilizar esa información para mejorar los servicios y la atención médica. En resumen, la gestión de calidad en un centro médico es un proceso dinámico y continuo que busca proporcionar atención médica de alta calidad, eficiente y centrada en el paciente, con el objetivo final de mejorar la satisfacción del paciente y los resultados clínicos (Cruzado y Silva, 2019).

2.2.2. Características de los servicios

Según Gronroos (1978), para mejorar la gestión de calidad en las organizaciones, es fundamental entender las características clave de los servicios, como la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, la

inseparabilidad entre producción y consumo, y la heterogeneidad. Estas características hacen que los servicios requieran una mayor atención a la experiencia del cliente y a la credibilidad, lo que también dificulta que los clientes emitan juicios precisos sobre la calidad, a diferencia de los productos. A continuación, se describen cada una de estas características:

- **Intangibilidad:** Los servicios intangibles son aquellos que no se pueden ver, tocar ni percibir con los sentidos. Esto puede dificultar a las organizaciones comprender cómo los clientes perciben la calidad, lo que requiere un enfoque en la comunicación efectiva y la creación de confianza para garantizar la satisfacción del cliente.

- **Heterogeneidad:** Dado que los servicios son proporcionados generalmente por personas, existe una variabilidad inherente entre un servicio y otro. Esto hace difícil mantener un estándar de calidad uniforme, ya que las experiencias de los clientes pueden variar según el proveedor del servicio, la situación y otros factores.

- **Inseparabilidad:** En muchos casos, la producción de un servicio está estrechamente vinculada a su consumo. Esto significa que el servicio se produce y se consume simultáneamente, a menudo con interacción directa entre el personal y el cliente. Esta interacción puede ser determinante para la percepción de calidad y exige un alto nivel de capacitación y habilidades de comunicación por parte del personal.

- **No diferenciación entre producción y entrega:** A diferencia de los productos, donde la producción y entrega son etapas separadas, en los servicios estas dos etapas a menudo se superponen. Esto implica que cualquier error o inconsistencia durante la entrega afecta directamente la experiencia del cliente y, por ende, la percepción de calidad.

Para mejorar la gestión de calidad, las organizaciones deben abordar estas características con estrategias que refuercen la confiabilidad y la consistencia del servicio. El personal debe estar capacitado para interactuar eficazmente con los clientes, y las organizaciones deben adoptar procesos que permitan mantener un alto nivel de calidad, incluso ante la variabilidad inherente a los servicios.

2.2.3. Bases históricas de la gestión de calidad

Según Duque y Gómez (2014):

- **Industrialización:** El concepto de calidad se remonta al siglo XIX, durante la revolución industrial, cuando el trabajo manual fue reemplazado por el trabajo mecánico. Durante la Primera Guerra Mundial, los procesos de producción se volvieron más complejos, dando lugar a la figura del inspector, responsable de supervisar y asegurar que los procesos se ejecutaran de manera efectiva. Este fue el primer paso hacia el control de calidad.

- **Control estadístico:** La segunda etapa, desarrollada entre 1930 y 1950, vio a las empresas interesarse no solo por la inspección, sino

también por los controles estadísticos. En esta etapa, los procesos comenzaron a beneficiarse de los avances tecnológicos de la época. El cambio implicó pasar de una inspección general a un control estadístico más detallado, permitiendo a las empresas identificar y corregir problemas de manera más efectiva.

- **Primeros sistemas:** Entre 1950 y 1980, las empresas descubrieron que el control estadístico no era suficiente para garantizar la calidad. Fue necesario desglosar los procesos en fases o etapas diferentes para identificar problemas y mejorar la eficiencia. Durante este periodo, surgieron los sistemas de calidad, centrados en la calidad del servicio en lugar de solo en la cantidad de productos obtenidos. Esta evolución marcó el inicio de un enfoque más estructurado hacia la gestión de calidad.

- **Estrategias:** Entre los años 80 y 90, la calidad pasó a ser vista como un proceso estratégico, marcando uno de los cambios más significativos en la gestión de calidad. Esta etapa introdujo estrategias para la mejora continua, donde la calidad ya no dependía únicamente de los inspectores, sino de una dirección específica enfocada en ofrecer una ventaja competitiva. El centro de atención pasó a ser la satisfacción del cliente, con una mayor implicación de los colaboradores y el fortalecimiento de los sistemas de gestión.

- **Calidad total:** Desde los años 90 hasta la actualidad, el concepto de calidad total se consolidó, eliminando la distinción entre servicio y producto, ya que todos los aspectos del proceso y los artículos relacionados eran parte de un enfoque integral. La imagen del cliente se volvió fundamental, incluso en las etapas posteriores a la venta, con la calidad como indicador clave. Durante este periodo, los sistemas de gestión de calidad evolucionaron y se perfeccionaron para adaptarse a las necesidades cambiantes.

- **La calidad como concepto en evolución:** Las normas ISO 9001 se convirtieron en el estándar central para establecer un marco de gestión de calidad. Vigente desde los años 80, estas normas han incorporado mejoras para mantener la relevancia y la oportunidad en la evolución del concepto de calidad empresarial. Esta evolución continua garantiza que las organizaciones mantengan altos estándares de calidad en un mundo empresarial en constante cambio.

2.2.4. Un servicio al cliente de calidad

Según Goetsch y Davis (2014):

- El avance en la calidad de los servicios y productos debe ser constante y progresivo.

- Se busca mejorar la calidad del servicio para aumentar la competitividad en los mercados.

- Es esencial que la calidad esté presente desde la primera fase del producto o servicio.
- El precio económico de los productos debe estar alineado con su calidad.
- Desarrollar estrategias que impulsen la mejora continua en la producción y el servicio, con el fin de reducir costos y mejorar la calidad.
- Estar al tanto de las nuevas tecnologías y métodos de formación para fortalecer el desempeño de los equipos en la organización.
- Formar líderes en las distintas áreas para que el personal de la empresa pueda optimizar sus actividades diarias.
- Mantener un ambiente organizacional positivo y saludable.
- Buscar recursos y medios para fomentar el trabajo en equipo.
- Los empleados deben sentirse a gusto mientras realizan sus tareas.

2.2.5. Atención al cliente

Es un enfoque integral que abarca todas las interacciones y experiencias del paciente dentro de un entorno de atención médica. Esta atención va más allá de la simple interacción con el personal médico y abarca todos los aspectos del trato con el paciente, desde la primera toma de contacto hasta el seguimiento posterior al tratamiento. Un servicio al cliente efectivo en un centro médico es esencial para

crear una experiencia positiva para el paciente y sus familiares, fomentando la confianza y la satisfacción (Aller, 2023).

La comunicación eficaz es uno de los pilares fundamentales de la atención al cliente en el centro médico. Implica proporcionar información clara y comprensible sobre procedimientos médicos, diagnósticos y tratamientos. Los profesionales de la salud deben ser capaces de explicar conceptos complejos de manera sencilla y responder a las preguntas y preocupaciones del paciente con empatía y paciencia. La comunicación abierta y efectiva ayuda a reducir la ansiedad del paciente y a generar un ambiente de confianza (Echevarría y García, 2023).

La empatía y el respeto son igualmente importantes en el contexto médico. Tratar a cada paciente con dignidad y comprensión es clave para establecer una relación sólida. El personal del centro médico debe ser consciente de las necesidades emocionales de los pacientes y sus familiares, demostrando empatía en cada interacción. Este trato respetuoso y compasivo ayuda a humanizar la experiencia médica y a crear una conexión emocional positiva (Malpartida et. al., 2021).

La eficiencia y rapidez también juegan un papel crucial en la atención al cliente en el centro médico. Los tiempos de espera prolongados y los procesos desorganizados pueden causar estrés y frustración en los pacientes. Una gestión eficiente de citas y consultas, junto con procesos ágiles, contribuye a una experiencia más fluida y reduce el tiempo que los pacientes pasan esperando. La

eficiencia también abarca el manejo de información médica y la coordinación entre distintos departamentos del centro médico (Meza y Tenorio, 2021).

La atención al cliente en el centro médico incluye el seguimiento y el soporte posterior al tratamiento. Esto implica mantener la comunicación con el paciente después de la consulta o tratamiento, responder a inquietudes adicionales y proporcionar información y recursos según sea necesario. El seguimiento adecuado demuestra al paciente que su bienestar es una prioridad para el centro médico y ayuda a fomentar la lealtad del paciente a largo plazo. La atención al cliente en el centro médico, por lo tanto, es un proceso continuo que requiere un enfoque centrado en el paciente y una dedicación constante para mejorar la experiencia del usuario (Salazar, 2020).

2.2.6. Tipos de atención al cliente

Según Mejía (2009), la forma de atender a los clientes depende de las estrategias y herramientas que utilice la empresa para garantizar la satisfacción del cliente. Hay varias maneras de interactuar con los clientes tanto dentro como fuera del establecimiento, como se describe a continuación: Para proporcionar un servicio de calidad, es esencial que cualquier medio de contacto con el cliente incorpore ciertos elementos de servicio.

- **Contacto cara a cara:** Es importante que la persona que atienda al cliente siempre tenga una actitud positiva y presente una sonrisa. Además, debe prestar atención completa a lo que el cliente dice para entender sus necesidades y expectativas.

- **Relación con el cliente:** Mantener una relación sólida con el cliente genera confianza y le anima a establecer lazos con la empresa. Esto puede traducirse en una mayor frecuencia en la compra de productos y servicios ofrecidos por la organización.

- **Correspondencia:** Mantener una comunicación fluida con el cliente es crucial, respondiendo rápidamente a todas sus inquietudes y dudas. Esto demuestra compromiso y disposición para ayudar.

- **Reclamos y cumplidos:** Cumplir las promesas es fundamental para mantener la credibilidad y la confianza en la organización. Si se hacen promesas que no se cumplen, se puede perder la confianza del cliente, lo que puede afectar negativamente a la reputación de la empresa.

- **Instalaciones:** Un entorno limpio, ordenado y agradable crea confianza y comodidad para el cliente. Un lugar con buen aspecto y un ambiente acogedor ayuda a generar sensaciones positivas, por lo que es importante asegurarse de que las instalaciones estén bien acondicionadas para crear una buena experiencia para el cliente.

La atención al cliente requiere no solo un enfoque positivo y amigable, sino también cumplir las expectativas del cliente a través de una comunicación efectiva, relaciones sólidas, y un entorno agradable y acogedor. Con estos elementos, la empresa puede crear una experiencia de calidad para sus clientes, lo que a su vez puede llevar a una mayor satisfacción y lealtad.

2.2.7. Características de la atención al cliente

Según Rivera (2015):

- **Diferenciación:** En un mercado competitivo donde los productos y servicios son cada vez más similares y los precios también se asemejan, la atención al cliente se convierte en una herramienta clave para ofrecer un valor añadido respecto a la competencia.

- **Conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes:** Comprender profundamente las necesidades de los distintos segmentos de clientes es esencial para satisfacer sus expectativas. Los clientes deben recibir al menos lo que esperan a cambio de su dinero, y encontrar en el mercado productos que realmente satisfagan sus necesidades.

- **Flexibilidad y mejora continua:** Las empresas deben ser capaces de adaptarse a los cambios en su sector y a las crecientes demandas de los clientes. Para esto, el personal en contacto directo con el cliente debe contar con la formación y capacitación adecuadas para responder a estos cambios de manera efectiva.

- **Orientación al trabajo y al cliente:** Los trabajos que implican atención directa al cliente combinan el componente técnico del trabajo con el componente humano del trato directo con personas. Una buena

atención al cliente requiere equilibrar ambos aspectos, demostrando habilidades técnicas y habilidades interpersonales.

- **Fidelización como meta de la atención al cliente:** Retener a los clientes actuales es más rentable y difícil que atraer nuevos clientes. Para lograr la fidelización, las empresas deben ofrecer valores adicionales asociados a sus productos para que los clientes se sientan satisfechos y no solo valoren aspectos como precio o proximidad, que pueden ser puntos fuertes de la competencia.

- **Canales digitales:** El auge de la atención al cliente a través de redes sociales, foros y comunidades digitales contribuye a la optimización y eficiencia del servicio. Los clientes actuales esperan respuestas rápidas, y las empresas que toman en serio la atención al cliente en social media gestionan sus primeras respuestas en 2-3 minutos. Para lograrlo, es esencial tener un plan de atención al cliente bien estructurado, con protocolos y sistemas de escalado claros, y un equipo bien formado para trabajar de forma colaborativa.

2.2.8. Beneficios de la satisfacción del cliente

Un cliente satisfecho siempre estará dispuesto a volver para adquirir tus productos o servicios y visitará tu local nuevamente para realizar más compras. Cuando los clientes están satisfechos, suelen compartir su experiencia positiva con otras personas, como familiares y amigos, convirtiéndose en promotores de tu marca y recomendando tu negocio. Los nuevos clientes fidelizados tienden a

descartar a la competencia, lo que permite a tu empresa ganar participación de mercado, un indicador clave para el crecimiento del negocio y para atraer inversiones y financiamiento (Arrascue y Segura, 2016).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Aceptación:** Los clientes deben sentirse cómodos y valorados en cada interacción. Es importante que sientan su importancia cada vez que se les dirige la palabra (Arrascue y Segura, 2016).

- **Atención:** Al ofrecer un servicio, es crucial que los clientes sientan que son comprendidos. Esto se logra mediante la comunicación directa y el entendimiento de sus necesidades, ayudándolos a conocer los beneficios de lo que se les ofrece (Barreda, 2019).

- **Calidad:** Representa un "conjunto de propiedades y características" que determinan la valoración de un producto o servicio (Goetsch y Davis, 2014).

- **Calidad de diseño:** Se refiere a la capacidad adecuada del proyecto, servicio o producto respecto al proceso de fabricación, uso y presentación del servicio (Hernández et al., 2018).

- **Cliente:** Es la persona que compra bienes y servicios ofrecidos por la empresa y cuyo conocimiento e identificación es esencial (Barreda, 2019).

- **Cortesía:** La actitud del personal debe ser amable, considerada, respetuosa y atenta (Goetsch y Davis, 2014).

- **Control de calidad:** Conjunto de mecanismos, acciones e instrumentos utilizados para detectar errores y corregirlos, evitando su recurrencia (Barreda, 2019).

- **Expectativas:** Se basan en las experiencias previas del cliente, recomendaciones de terceros, disponibilidad de información y confianza en la organización (Goetsch y Davis, 2014).

- **Lealtad del cliente:** Es el nivel de satisfacción y compromiso que siente un cliente hacia un servicio o producto (Hernández et al., 2018).

- **Percepción:** Es la confianza que el cliente tiene hacia la empresa y la rapidez para acceder a información, obteniendo el servicio en el momento que lo necesita (Arrascue y Segura, 2016).

- **Quejas:** Se trata de la rápida y eficaz resolución de las quejas del cliente, facilitando que se expresen sin que la organización se justifique (Barreda, 2019).

- **Satisfacción:** Es la evaluación que el cliente realiza sobre un producto o servicio en función de si respondió a sus necesidades y expectativas (Goetsch y Davis, 2014).

- **Servicio:** Un conjunto de acciones destinadas a satisfacer las necesidades del consumidor (Arrascue y Segura, 2016).
- **Estrategia:** Un plan diseñado para alcanzar objetivos específicos (Goetsch y Davis, 2014).
- **Evaluación de la calidad:** Son actividades realizadas por una empresa para medir la calidad del servicio (Barreda, 2019).
- **Expectativas:** Son las "esperanzas" que tienen los clientes respecto a un resultado esperado (Hernández et al., 2018).
- **Niveles de satisfacción:** Se refiere a la percepción posterior a la compra o adquisición de un producto o servicio (Arrascue y Segura, 2016).
- **Rendimiento percibido:** Está relacionado con el valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio (Huerta, 2018).
- **Registro:** Un instrumento que contiene los resultados obtenidos y las evidencias de cada actividad (Goetsch y Davis, 2014).
- **Tangibilidad:** La capacidad de manifestar aspectos de las instalaciones y garantizar la calidad derivada del diseño interior del punto de venta (Hernández et al., 2018).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo aplicada realizó la búsqueda de conocimiento con el objetivo de abordar nuestra problemática específica y alcanzar una solución inmediata (Hernández et al., 2014).

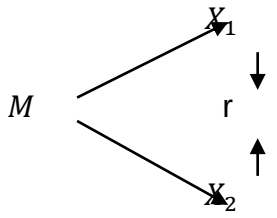
3.1.2. Nivel de investigación

Se optó por un nivel descriptivo, el cual detalló la problemática dentro del Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz. Se identificaron y describieron las características más importantes, proporcionando un panorama claro de la situación. Asimismo, se empleó un nivel correlacional, que permitió evaluar la relación entre las dos variables en estudio. A través de análisis estadísticos, se determinó cuán significativa era la relación de una variable sobre la otra, proporcionando datos valiosos para la comprensión del problema (Hernández et al., 2014).

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño no experimental, ya que el estudio no permitió la manipulación de las variables. Se observó el desarrollo natural de los eventos, lo que ofreció una visión auténtica y sin alteraciones del comportamiento de las variables. Además, el diseño transversal del estudio significó que la información fue recolectada en un

momento determinado, lo cual fue esencial para el análisis temporal de los datos (Hernández et al., 2014).



Dónde:

- M: Muestra.
- X_1: Gestión de calidad.
- X_2: Atención al cliente.
- r: Relación.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

El grupo poblacional está compuesto por los 245 clientes que han estado asistiendo regularmente al Centro Médico Quirúrgico Kenny Díaz a lo largo del presente año.

3.3.2. Muestra

El muestreo probabilístico es una técnica en la que cada individuo de la población tiene una probabilidad conocida y superior a cero de ser elegido para la

muestra. En este método, el tamaño de la muestra, representado por "n", depende del tamaño total de la población "N", el valor "Z" que corresponde al nivel de confianza deseado (como 1.96 para un 95% de confianza), las proporciones estimadas "P" y "Q" del atributo de interés en la población (utilizando comúnmente 0.5 si se desconoce para maximizar el tamaño de la muestra), y "E", que es el margen de error permitido, establecido comúnmente en un 5%.

$$n = \frac{Z^2_{\frac{\alpha}{2}} xPxQxN}{\in^2 x(N-1) + Z^2_{\frac{\alpha}{2}} xPxQ}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 245}{0.05^2 * (245-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{235.2980}{1.5704}$$

$$n = 149.8332 \equiv 150$$

Se determina que la muestra debe incluir las opiniones de 150 clientes del Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnica

La encuesta consiste en una serie de preguntas diseñadas y aplicadas a una muestra específicamente seleccionada de individuos con el objetivo de recabar sus opiniones y perspectivas sobre un tema particular que está siendo investigado

(Hernández et al., 2014). Esta técnica se utiliza ampliamente en diversos campos de estudio para recoger datos que son esenciales para el análisis y la comprensión de diversos fenómenos sociales, económicos o científicos.

Tabla 2

Ficha de la encuesta sobre la variable gestión de calidad

Autores	**Erika Jazmín Linares Rodríguez** **Max Limber Quispe Beteta**
Administración	Individual
Aplicación	Personal.
Tiempo de aplicación	300 segundos

Tabla 3

Ficha de la encuesta sobre la variable atención al cliente

Autores	**Erika Jazmín Linares Rodríguez** **Max Limber Quispe Beteta**
Administración	Individual
Aplicación	Personal.
Tiempo de aplicación	360 segundos

3.4.2. Instrumento

La elaboración del cuestionario de preguntas, se construye basándose en las interrogantes surgidas a partir del análisis preliminar realizado durante la fase de estudio. Su propósito primordial es la recopilación de datos que serán esenciales para llevar a cabo un análisis descriptivo exhaustivo de los resultados obtenidos. Para lograr una estructuración eficaz de las respuestas, se adopta predominantemente la escala de Likert. Este instrumento es ampliamente reconocido por su capacidad para cuantificar las actitudes o reacciones de los

participantes frente a afirmaciones específicas, permitiendo así una interpretación estandarizada de las respuestas (Hernández et al., 2014).

Tabla 4

Baremos de la gestión de calidad y sus dimensiones

Gestión de calidad	Liderazgo	Capacitación	Enfoque al cliente
9 – 20	3 – 6	3 – 6	3 – 6
21 – 32	7 – 10	7 – 10	7 – 10
33 – 45	11 – 15	11 – 15	11 – 15

El instrumento diseñado para evaluar la variable "gestión de calidad" incluye un total de 9 preguntas específicamente enfocadas en este tema. Además, se han desarrollado las dimensiones críticas relacionadas con la gestión de calidad, como son el liderazgo, la capacitación y el enfoque al cliente. Cada una de estas dimensiones está compuesta por 3 preguntas, diseñadas para evaluar de manera precisa cómo estas áreas influyen y contribuyen a la gestión de calidad dentro de la organización. Este enfoque multifacético permite una comprensión más amplia y detallada de los diferentes aspectos que componen la gestión de calidad.

Tabla 5

Baremos de la atención al cliente y sus dimensiones

Atención al cliente	Atención proactiva	Personal	Comunicación
11 – 25	3 – 6	5 – 11	3 – 6
26 – 40	7 – 10	12 – 18	7 – 10
41 – 55	11 – 15	19 – 25	11 – 15

La variable relacionada con la atención al cliente comprende un total de 11 preguntas. Esta variable se divide en tres dimensiones principales: atención proactiva, comunicación y personal. La dimensión de atención proactiva incluye 3 preguntas específicamente diseñadas para evaluar cómo se anticipa y responde a

las necesidades del cliente antes de que sean explícitamente manifestadas. Por otro lado, la dimensión de comunicación también consta de 3 preguntas, las cuales están enfocadas en medir la eficacia y claridad de la interacción entre el cliente y la empresa. Finalmente, la dimensión personal es la más amplia de las tres, con un total de 5 preguntas, destinadas a evaluar aspectos relacionados con la empatía, cortesía y profesionalismo del personal encargado de la atención al cliente.

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El comienzo del estudio se distinguió por una exhaustiva recopilación de datos acerca del tema investigado, que abarcó su contexto, principios teóricos y aplicaciones prácticas vigentes. Posteriormente, durante la fase de investigación, se implementó una encuesta de 20 ítems, de la que se recabaron 150 respuestas. Este conjunto de respuestas creó una base de datos robusta, ideal para un análisis descriptivo e inferencial completo. No fue necesario obtener consentimiento informado debido a que la participación fue voluntaria. Con la información obtenida, se realizó el procesamiento y análisis de los datos, lo que llevó a la derivación de conclusiones precisas y sólidamente sustentadas.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Fue realizado utilizando el software Excel 2019, el cual se empleó para llevar a cabo el recuento total de los datos recopilados. Asimismo, se utilizó SPSS en su versión 25 para la elaboración de figuras estadísticas descriptivas y para la construcción de tablas de frecuencia que ayudaron a interpretar los resultados de

manera más clara. En cuanto a la contrastación de las hipótesis planteadas, se implementaron pruebas estadísticas de correlación, eligiendo el Spearman.

3.7. PRINCIPIOS ÉTICOS

Este estudio fue realizado conforme a las directrices de la Universidad Nacional de Ucayali, asegurando altos estándares de calidad, autenticidad y exactitud. Se empleó la guía de estilo de la APA para estructurar el trabajo científicamente y se puso especial atención en el uso correcto de citas y referencias, evitando el plagio y respetando los derechos de autor. Además, se llevó a cabo un riguroso control de plagio, asegurando que el nivel de similitud se mantuviera bajo el 10% establecido por la universidad, lo cual reforzó la originalidad del estudio y facilitó su aprobación como informe final.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

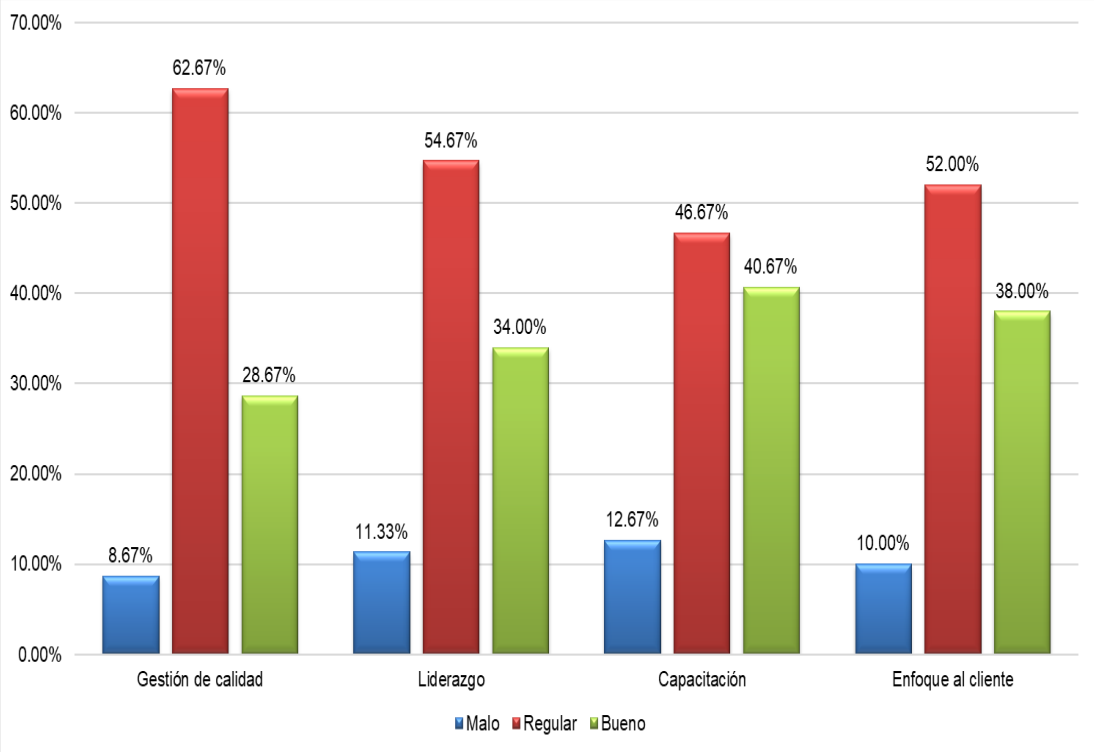
Tabla 6

Análisis descriptivo de la variable gestión de calidad y sus dimensiones

	Gestión de calidad		Liderazgo		Capacitación		Enfoque al cliente	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	13	8.67%	17	11.33%	19	12.67%	15	10.00%
Regular	94	62.67%	82	54.67%	70	46.67%	78	52.00%
Bueno	43	28.67%	51	34.00%	61	40.67%	57	38.00%

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable gestión de calidad y sus dimensiones



La mayoría de los clientes del Centro Médico Quirúrgico Kenny Díaz perciben la gestión de calidad como regular (62.67%), lo que sugiere que, aunque los servicios básicos se cumplen, existen áreas significativas para mejorar. Un 28.67% de los clientes considera que la calidad es buena, reflejando aspectos satisfactorios, pero no sobresalientes. Sin embargo, un 8.67% califica la gestión de calidad como mala, lo cual es una señal de alarma que indica la necesidad de intervenciones críticas para mejorar estos aspectos.

En cuanto al liderazgo, más de la mitad de los clientes (54.67%) lo consideran regular, lo que podría interpretarse como una falta de claridad y motivación que afecta directamente el rendimiento del personal y la eficacia organizacional. Un 34% opina que el liderazgo es bueno, mostrando que hay ciertas cualidades que son apreciadas, pero aún hay espacio para fortalecer este aspecto. Los que ven el liderazgo como malo representan un 11.33%, lo cual resalta la importancia de mejorar la dirección y la gestión de equipos.

La capacitación recibió un juicio regular de un 46.67% de los clientes, lo que indica que los programas de formación podrían no estar totalmente alineados con las necesidades o expectativas actuales. Un 40.67% ve la capacitación como buena, señalando que, aunque los fundamentos son sólidos, se requiere un impulso para maximizar su efectividad. Un 12.67% de los clientes considera que la capacitación es mala, enfatizando la urgencia de revisar y mejorar estos programas para asegurar competencias actualizadas y efectivas.

El enfoque al cliente es evaluado como regular por el 52% de los clientes, sugiriendo que la experiencia del servicio no siempre alcanza las expectativas deseables. Aproximadamente el 38% de los clientes piensa que el servicio al cliente es bueno, indicando una base positiva sobre la cual se puede construir para mejorar la satisfacción general. Sin embargo, el 10% califica este enfoque de malo, un aspecto crítico para un centro médico cuya reputación y éxito dependen en gran medida de la percepción y la satisfacción del cliente.

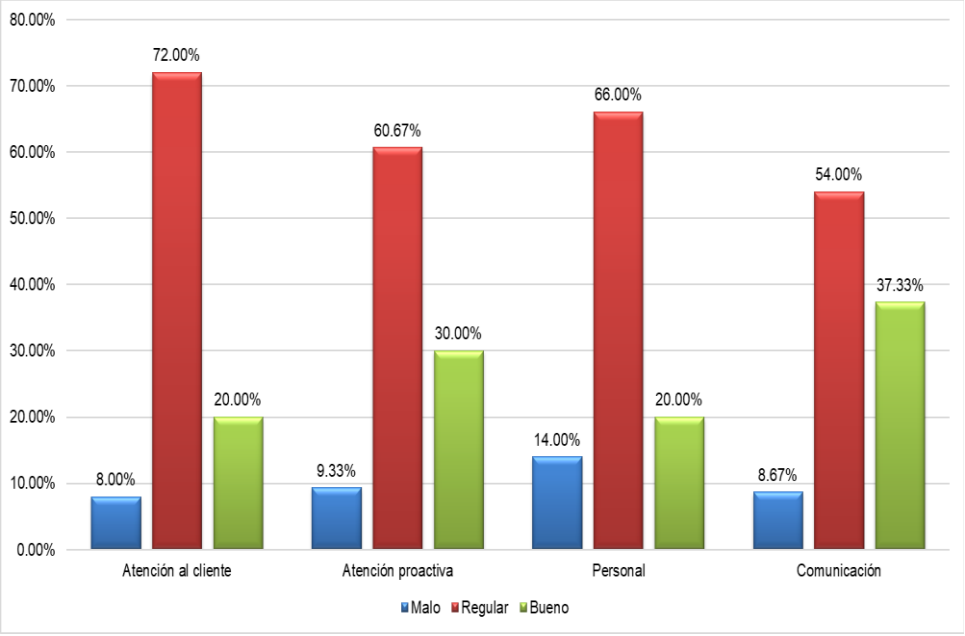
Tabla 7

Análisis descriptivo de la variable atención al cliente y sus dimensiones

	Atención al cliente		Atención proactiva		Personal		Comunicación	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	12	8.00%	14	9.33%	21	14.00%	13	8.67%
Regular	108	72.00%	91	60.67%	99	66.00%	81	54.00%
Bueno	30	20.00%	45	30.00%	30	20.00%	56	37.33%

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable atención al cliente y sus dimensiones



La atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Díaz es percibida como Regular por el 72% de los clientes, lo que indica un nivel de servicio funcional pero mejorable. Aunque un 20% de los clientes se sienten satisfechos calificando el servicio como Bueno, existe un 8% que considera la atención Mala, señalando áreas críticas que requieren atención inmediata para evitar la insatisfacción de los clientes y mejorar la experiencia general.

Un 60.67% de los clientes califica la atención proactiva como Regular, reflejando que el centro médico podría no estar anticipando adecuadamente las necesidades o problemas de los pacientes. A pesar de que el 30% de las respuestas son Buenas, el 9.33% que calificó la atención como Mala resalta la necesidad de mejorar la capacidad de respuesta y la iniciativa en el cuidado de los pacientes.

El 66% de las calificaciones hacia el personal son Regulares, lo que puede indicar inconsistencias en el servicio o falta de capacitación adecuada. Aunque hay un porcentaje significativo (20%) que valora positivamente el trabajo del personal, el 14% de calificaciones Malas es alarmante y sugiere problemas serios en la competencia o comportamiento del personal que deben ser abordados urgentemente.

La comunicación entre el centro médico y sus pacientes recibe una calificación Regular del 54% de los clientes, sugiriendo que hay fallos en la efectividad o la oportunidad con que se entrega la información. Mientras un 37.33% considera que la comunicación es Buena, el 8.67% de respuestas Malas apunta a

la necesidad de revisar y mejorar los métodos y procesos de comunicación para asegurar que las decisiones y procedimientos se transmiten clara y eficientemente.

Prueba de normalidad

Ho: La distribución de los datos es normal.

Ha: La distribución de los datos no es normal.

Criterio de decisión: Se rechaza la hipótesis nula (**Ho**) a favor de la hipótesis alternativa (**Ha**) cuando el p-valor es inferior a 0.05.

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión de calidad	.075	150	.037
V2: Atención al cliente	.080	150	.021
D1: Atención proactiva	.115	150	.000
D2: Personal	.083	150	.013
D3: Comunicación	.119	150	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El uso del test de Kolmogorov-Smirnov en una muestra de 150 individuos indicó que las variables y dimensiones estudiadas no presentan una distribución normal. Este resultado apoya la hipótesis alternativa de que los datos no siguen una distribución normal. Por lo tanto, se recomienda el empleo de métodos no paramétricos (como el Rho de Spearman) para continuar con el análisis.

Contrastación de las hipótesis formuladas

Tabla 9

Análisis del Rho de Spearman para las hipótesis formuladas

Coeficiente			V1: Gestión de calidad
Rho de Spearman	V2: Atención al cliente	Coeficiente de correlación	0.618**
		Sig. (bilateral)	0.000
	D1: Atención proactiva	Coeficiente de correlación	0.451**
		Sig. (bilateral)	0.000
	D2: Personal	Coeficiente de correlación	0.546**
		Sig. (bilateral)	0.000
	D3: Comunicación	Coeficiente de correlación	0.407**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	150

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- **Interpretación para la prueba de hipótesis general**

El coeficiente de correlación de 0.618 indica una correlación positiva y moderadamente fuerte entre la gestión de calidad y la atención al cliente. Esto sugiere que las mejoras o los altos estándares en la gestión de calidad están directamente relacionados con la mejora en la atención al cliente. Dado que la significancia bilateral es 0.000, esta correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0.01, lo que confirma la robustez de esta asociación en la muestra de 150 observaciones.

En el Centro Médico Quirúrgico Kenny Díaz, la gestión de calidad es un indicador clave del nivel de atención al cliente. Una gestión efectiva y de alta calidad se refleja en la satisfacción y el trato hacia los clientes, sugiriendo que invertir en la

calidad de la gestión puede tener efectos tangibles en la percepción y la experiencia del cliente.

- **Interpretación para la primera prueba de hipótesis específica**

Con un coeficiente de 0.451, la correlación entre la gestión de calidad y la atención proactiva es positiva y moderada. La significancia estadística de 0.000 al nivel de 0.01 asegura que esta relación es consistente y significativa en el contexto del centro médico, indicando que las estrategias de gestión de calidad efectivas pueden mejorar la proactividad en la atención al paciente.

Esta relación subraya que una gestión de calidad bien implementada no solo mejora los procesos internos, sino que también empodera a los empleados para adoptar un enfoque proactivo en su trabajo. Este enfoque proactivo puede incluir anticiparse a las necesidades de los pacientes y resolver problemas antes de que escalen, lo cual es crucial en un entorno médico.

- **Interpretación para la segunda prueba de hipótesis específica**

La correlación de 0.546 muestra una relación positiva y moderadamente fuerte entre la gestión de calidad y la calidad del personal. Esta significancia estadística indica que las mejoras en la gestión de calidad tienen un impacto notable en la competencia y la efectividad del personal del centro.

Mejorar la gestión de calidad se traduce directamente en un personal más capacitado, comprometido y eficiente. Este resultado destaca la importancia de la formación continua, el desarrollo profesional y los sistemas de gestión efectivos que

directamente benefician al equipo, mejorando así la calidad general del servicio ofrecido a los pacientes.

- **Interpretación para la tercera prueba de hipótesis específica**

Con un coeficiente de 0.407, esta correlación es positiva y moderada entre la gestión de calidad y la comunicación dentro del centro. La significancia estadística al nivel de 0.01 refuerza la importancia de esta relación, indicando que una gestión de calidad efectiva facilita una mejor comunicación interna.

La comunicación clara y efectiva es fundamental en cualquier organización, pero especialmente en el ámbito médico donde la información precisa es crucial para el cuidado del paciente. Los hallazgos sugieren que la gestión de calidad no solo mejora los procesos y los resultados, sino que también fortalece los canales de comunicación dentro del equipo, contribuyendo a una mayor eficacia y coordinación en la atención médica.

4.2. DISCUSIÓN

El análisis descriptivo revela que la mayoría de los clientes del Centro Médico Quirúrgico Kenny Díaz califican la gestión de calidad como regular (62.67%), mientras que un 28.67% la considera buena y un 8.67% la evalúa como mala, destacando áreas importantes para implementar mejoras. En cuanto a la atención al cliente, el 72% de los encuestados la percibe como regular, un 20% la considera buena y un 8% la califica de mala, lo que subraya la necesidad de mejorar la experiencia del cliente. Por otro lado, el análisis inferencial muestra que existe una

correlación positiva y moderadamente fuerte (0.618) entre la gestión de calidad y la atención al cliente, la cual es estadísticamente significativa a un nivel de 0.01. Este resultado, basado en 150 observaciones, sugiere que mejorar los estándares de gestión de calidad contribuye directamente a una mejor atención al cliente.

Comparando estos hallazgos con estudios relevantes, se observa un patrón similar en otros contextos de servicios de salud y atención al cliente. Por ejemplo, Echevarría y García (2023) destacaron una percepción medianamente favorable hacia innovaciones en la administración de medicamentos, lo que refleja la importancia de adoptar mejoras específicas para aumentar la calidad y seguridad en la atención. Paredes (2020) y Barreda (2019) también identificaron relaciones positivas significativas entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente, subrayando cómo mejoras en elementos tangibles y la empatía pueden impactar positivamente la percepción del usuario.

En contraste, Cruzado y Silva (2019) encontraron una influencia no significativa en su estudio, lo cual podría indicar que la calidad de servicio es solo uno de varios factores que afectan la satisfacción del cliente, y que es esencial considerar otros elementos como el contexto y las expectativas específicas del cliente. Esta noción se refuerza con los resultados de Ugarte (2022), donde una gestión ineficaz en planificación y participación del personal se refleja directamente en una calidad de atención percibida como media.

Adicionalmente, Meza y Tenorio (2021) encontraron una relación débil pero significativa en el contexto de emergencia, lo que sugiere que incluso pequeñas

mejoras en la calidad de atención pueden ser percibidas positivamente por los usuarios en situaciones críticas. Finalmente, Mas y Nieves (2023) enfatizan la importancia de evaluaciones periódicas usando modelos de calidad reconocidos, lo que podría ser una estrategia efectiva para el Centro Médico Quirúrgico Kenny Díaz para identificar y abordar sistemáticamente las deficiencias en su servicio.

El análisis descriptivo de la dimensión "atención proactiva" revela que el 60.67% de las evaluaciones la consideran regular, el 30% buena y el 9.33% mala, subrayando la necesidad de anticipar de manera más efectiva las necesidades de los pacientes. Además, existe una correlación positiva y moderada de 0.451 entre la gestión de calidad y la atención proactiva, con significancia estadística a un nivel de 0.01. Este resultado sugiere que una gestión de calidad efectiva puede mejorar la proactividad en la atención al paciente, promoviendo un enfoque que anticipa y resuelve problemas de manera proactiva.

Comparando estos hallazgos con estudios relevantes, se observa un patrón similar en otros contextos de servicios de salud y atención al cliente. Por ejemplo, Echevarría y García (2023) destacaron una percepción medianamente favorable hacia innovaciones en la administración de medicamentos, lo que refleja la importancia de adoptar mejoras específicas para aumentar la calidad y seguridad en la atención. Paredes (2020) y Barreda (2019) también identificaron relaciones positivas significativas entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente, subrayando cómo mejoras en elementos tangibles y la empatía pueden impactar positivamente la percepción del usuario.

En contraste, Cruzado y Silva (2019) encontraron una influencia no significativa en su estudio, lo cual podría indicar que la calidad de servicio es solo uno de varios factores que afectan la satisfacción del cliente, y que es esencial considerar otros elementos como el contexto y las expectativas específicas del cliente. Esta noción se refuerza con los resultados de Ugarte (2022), donde una gestión ineficaz en planificación y participación del personal se refleja directamente en una calidad de atención percibida como media.

Adicionalmente, Meza y Tenorio (2021) encontraron una relación débil pero significativa en el contexto de emergencia, lo que sugiere que incluso pequeñas mejoras en la calidad de atención pueden ser percibidas positivamente por los usuarios en situaciones críticas. Finalmente, Mas y Nieves (2023) enfatizan la importancia de evaluaciones periódicas usando modelos de calidad reconocidos, lo que podría ser una estrategia efectiva para el Centro Médico Quirúrgico Kenny Díaz para identificar y abordar sistemáticamente las deficiencias en su servicio.

Este análisis sugiere que una estrategia focalizada en la mejora continua de la calidad y la atención al cliente, ajustada a las necesidades y expectativas específicas de los usuarios, podría ser crucial para elevar la percepción de la calidad de servicio en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Díaz. La implementación de mejoras basadas en evidencia y la adopción de modelos de gestión de calidad como Servqual, Servperf, y el Modelo de Desempeño Evaluado podrían ofrecer un marco robusto para dichas mejoras.

El análisis descriptivo revela que el 66% de las evaluaciones del personal son regulares, mientras que el 20% son buenas y el 14% son malas, lo que indica una urgente necesidad de capacitación y mejoras en el comportamiento del personal. Por otro lado, el análisis inferencial muestra una correlación de 0.546, indicando una relación positiva y moderadamente fuerte entre la gestión de calidad y la calidad del personal, con significancia estadística. Esto sugiere que las mejoras en la gestión de calidad conducen a un personal más capacitado y eficiente, subrayando la importancia de la formación continua y el desarrollo profesional.

La literatura relacionada proporciona perspectivas adicionales que pueden enriquecer la interpretación de estos resultados: Meza (2022) apunta que la ampliación de servicios podría mejorar la satisfacción del usuario y reducir tiempos de espera, lo que indirectamente podría afectar las evaluaciones del personal al disminuir la presión y permitir un desempeño más centrado en la calidad. Pincay y Parra (2020) enfatizan la importancia de las habilidades interpersonales, como la comunicación y la empatía, en la percepción del servicio. La deficiencia en estas áreas dentro de tu estudio podría estar contribuyendo a las evaluaciones negativas del personal. Echevarría y García (2023) muestran que el conocimiento y adaptación a nuevos sistemas (en este caso, SDMDU) pueden influir moderadamente en la calidad de atención, lo que sugiere que la formación continua y la adaptación a nuevas tecnologías y procedimientos son críticas para mantener y mejorar la calidad del personal.

Los resultados del estudio subrayan la necesidad de fortalecer la gestión de calidad y el desarrollo profesional. La capacitación en habilidades específicas como la comunicación y la empatía, junto con la expansión y adaptación a nuevos servicios y tecnologías, podrían ser clave para mejorar las evaluaciones del personal y, por extensión, la calidad del servicio ofrecido. Esto alinearía los esfuerzos internos con las expectativas y necesidades de los usuarios, facilitando una mejora continua y sistemática en la organización.

El análisis descriptivo muestra que la comunicación entre el centro y los pacientes cuenta con un 54% de calificaciones regulares, un 37.33% de calificaciones buenas y un 8.67% de calificaciones malas. Esto destaca la necesidad de mejorar los métodos y procesos de comunicación. Además, existe una correlación positiva y moderada de 0.407 entre la gestión de calidad y la comunicación interna, la cual es estadísticamente significativa a un nivel de 0.01. Esto sugiere que una gestión de calidad efectiva contribuye a mejorar la comunicación interna, un factor esencial en el ámbito médico para garantizar una atención eficaz y coordinada.

Basándonos en la investigación de Meza (2022) complementa estos hallazgos al señalar que, a pesar de las percepciones generalmente positivas, existe un 17% de insatisfacción entre los pacientes. Esto indica la necesidad de mejorar tanto la calidad como la eficiencia del tiempo de atención. Sugiriendo que una comunicación más efectiva podría ser la clave para mitigar estas

insatisfacciones, especialmente en lo que se refiere a la claridad en la transmisión de información y en la respuesta a las preocupaciones de los pacientes.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se concluyó con un coeficiente de correlación significativo de 0.618 entre la gestión de calidad y la atención al cliente, que las inversiones y mejoras en los procesos de gestión de calidad tienen un impacto directo y positivo en la manera en que los clientes perciben y reciben servicios en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz.

- Se concluyó con un coeficiente de 0.451, la relación entre la gestión de calidad y la atención proactiva, demostrando que una buena gestión no solo afecta el desempeño actual, sino que también potencia la capacidad del personal para anticipar problemas y necesidades futuras de los pacientes del Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz.

- Se concluyó con una correlación de 0.546 entre la gestión de calidad y la calidad del personal, que las prácticas de gestión de calidad no solo están ligadas a la eficiencia operativa, sino que también influyen en el desempeño y la moral del personal en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz.

- Se concluyó mediante el coeficiente de 0.407 entre la gestión de calidad y la comunicación, que la eficacia con la que se gestionan los

estándares de calidad tiene un papel fundamental en facilitar una comunicación clara y efectiva dentro del Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda mantener estándares de calidad elevados no solo para cumplir con regulaciones, sino también para mejorar la satisfacción del cliente, lo que es crucial en un entorno competitivo en servicios de salud.

- Se recomienda fortalecer la gestión de calidad, ya que puede ser una estrategia eficaz para promover una cultura de anticipación y respuesta rápida, elementos clave para la excelencia en la atención médica.

- Se recomienda una gestión de calidad robusta, dado que se traduce en un equipo más motivado, competente y preparado para enfrentar los retos del cuidado de la salud, lo que directamente mejora los resultados para los pacientes y la institución.

- Se recomienda mejorar la gestión de calidad, porque ayuda a eliminar barreras comunicativas, asegurando que la información fluya adecuadamente entre los diferentes niveles y departamentos, lo cual es esencial para la coordinación de un cuidado del paciente seguro y efectivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aller, G. (2023). Motivación laboral en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali – 2022. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/110831

Arrascue, J. y Segura, E. (2016). Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer” Chiclayo-2015. Universidad Señor de Sipán. https://hdl.handle.net/20.500.12802/2283

Barreda, S. (2019). Gestión de la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa COMPUTROCK E.I.R.L. Chiclayo – 2017. Universidad Señor de Sipán. https://hdl.handle.net/20.500.12802/6604

Cruzado, D. y Silva, C. (2019). Gestión de la calidad del servicio y satisfacción del cliente en las agencias de viajes y turismo ubicadas en el perímetro de la Plaza de Armas de la Provincia de Cajamarca, 2019. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/3218

Duque, E. y Gómez, Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior. Suma de Negocios, 5(12), 180-191. https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70040-0

Echevarría, Y. y García, R. (2023). Implementación e impacto del uso de medicamentos unidosis en la seguridad y calidad de atención a los pacientes

de una clínica privada en Surco – 2022. Universidad Norbert Wiener. https://hdl.handle.net/20.500.13053/9257

Goetsch, D. y Davis, S. (2021). Quality management for organizational excellence. Edisi X (New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2010). https://www.pearsonhighered.com/assets/preface/0/1/3/5/0135577322.pdf

Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C. y Núñez, J. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencia del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. Sapienza. Revista Internacional de Estudios Interdisciplinarios, 3(5), 69–80. https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446

Gronroos, C. (1978). Un enfoque orientado a servicios para el marketing de servicios. European Journal of Marketing, 12(8), 588-601. https://doi.org/10.1108/EUM0000000004985

Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Universidad Libre de Colombia. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6676025.pdf

Huerta, S. (2018). Gestión de calidad en la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito, Carabayllo 2018. Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/24759

Javier, F., Muñoz, M. y Cabello, R. (2022). Técnica modificada Mölndal/Jubilee frente a tratamiento tradicional en heridas quirúrgicas tras cirugía menor en atención primaria. Gerokomos, 33(3), 185-191.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2022000300010&lng=es&tlng=es

Malpartida, J., Tarmeño, L. y Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. Alpha Centauri, 2(1), 43-51. https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28

Mas, Y. y Nieves, M. (2023). Gestión de la Calidad de Servicio en los centros de salud privados. Revista Temario Científico, 2(2), 25–38. https://doi.org/10.47212/rtcAlinin.2.2.3

Mejía, M. (2009). ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio al cliente. https://www.academia.edu/download/35941798/Como_Mejorar_Servicio_al_Cliente.pdf

Meza, E. (2022). Gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el Centro de Salud Tipo A Cotacachi del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/39102

Meza, E. y Tenorio, E. (2021). Determinación de la relación del nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Atalaya-Ucayali, respecto de la calidad de atención médica del servicio de emergencia, 2020. Repositorio Institucional Digital UCSS. https://hdl.handle.net/20.500.14095/1098

Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Revista Científica de Enfermería - Colegio de Enfermeros del Perú, Vol. 9, Núm. 1. http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12

Pincay, Y. y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. Dominio de las Ciencias, 6(3), 1118–1142.

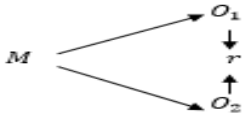
Rivera, M. (2015). La evolución de las estrategias de marketing en el entorno digital: Implicaciones jurídicas. Universidad Carlos III de Madrid. http://hdl.handle.net/10016/22498

Salazar, S. (2020). Percepción del nivel de satisfacción en la calidad de atención del parto en pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Honorio Delgado Espinoza (HRHDE) en el mes de Febrero 2020. Universidad Católica de Santa María. https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/10061

Ugarte, K. (2022). Gestión y calidad de atención en el centro de salud José Olaya, del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2021. UNU. http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5796

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023?	Determinar la relación entre la gestión de calidad y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023.	Existe relación significativa entre la gestión de calidad y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023.	**V1: GESTIÓN DE CALIDAD** D1: Liderazgo. D2: Capacitación. D3: Enfoque al cliente. **V2: ATENCIÓN AL CLIENTE.** D1: Atención proactiva. D2: Personal. D3: Comunicación.	**TIPO** Aplicada. **NIVEL** Descriptivo correlacional. **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN** No experimental de corte transversal  **POBLACIÓN** Grupo poblacional está compuesto por los 245 clientes que han estado asistiendo regularmente al Centro Médico Quirúrgico Kenny Díaz. **MUESTRA** Debe incluir las opiniones de 150 clientes del Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz.
a) ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023? b) ¿Cuál es la relación entre la capacitación y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023? c) ¿Cuál es la relación entre el enfoque al cliente y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023?	a) Determinar la relación entre el liderazgo y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023. b) Determinar la relación entre la capacitación y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023. c) Determinar la relación que existe entre el enfoque al cliente y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023.	a) Existe relación significativa entre el liderazgo y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023. b) Existe relación significativa entre la capacitación y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023. c) Existe relación significativa entre el enfoque al cliente y atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023.		

Anexo 2. Cuestionario de preguntas

N° de cuestionario: _____
Fecha: _____

Este cuestionario es parte de una investigación enfocada en estudiar la conexión entre la gestión de calidad y la atención al cliente en el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz, 2023. Se asegura la completa confidencialidad y el anonimato de las respuestas proporcionadas.

Instrucciones: Por favor, indique con una (X) en la casilla que refleje su elección.

EDAD ( )
SEXO M ( ) F ( )

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Preguntas específicas

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD						
DIMENSIÓN: LIDERAZGO						
PREG 01	Siente que la comunicación entre el personal y usted es clara y efectiva.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 02	Percibe que las decisiones tomadas por el personal son oportunas y benefician su atención.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 03	El personal muestra entusiasmo y dedicación en su trabajo.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN						
PREG 04	Observa que el personal muestra una actitud positiva y profesional.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 05	Ha notado mejoras en los tiempos de espera para recibir atención.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 06	El personal muestra empatía y comprensión hacia sus necesidades y situaciones personales.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: ENFOQUE AL CLIENTE						
PREG 07	El centro médico ha cumplido completamente con sus necesidades de salud.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 08	Cree que un trato amable por parte de los trabajadores mejora la calidad del servicio al cliente.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

PREG 09	Analizar las preferencias de los clientes mejora la calidad de los servicios que ofrece el Centro Médico Quirúrgico Kenny Diaz.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: ATENCIÓN AL CLIENTE						
DIMENSIÓN: ATENCIÓN PROACTIVA						
PREG 10	El personal anticipa sus necesidades sin que usted tenga que solicitarlo.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 11	El centro médico ha cumplido o superado sus expectativas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 12	Siente que el servicio recibido en nuestro centro médico se diferencia positivamente de otros centros médicos que haya visitado.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: PERSONAL						
PREG 13	El personal del centro médico le ha recibido de manera cordial.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 14	Existe discreción del personal al manejar su información personal y médica.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 15	El personal del centro médico ha sido amable con usted.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 16	Existe disposición del personal para ayudarle y resolver sus problemas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 17	Los reclamos son atendidos oportunamente por el personal.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN						
PREG 18	El personal del centro médico escucha activamente sus preocupaciones y comentarios.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 19	El personal del centro médico responde a sus preguntas o inquietudes.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 20	Considera que la comunicación del personal ha sido sincera y honesta.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Anexo 3. Base de datos

MUESTRA	VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD									VARIABLE: ATENCIÓN AL CLIENTE											
	DIMENSIÓN: LIDERAZGO			DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN			DIMENSIÓN: ENFOQUE AL CLIENTE			DIMENSIÓN: ATENCIÓN PROACTIVA			DIMENSIÓN: PERSONAL					DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN		
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
M 01	2	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
M 02	4	4	3	5	2	5	1	5	5	1	3	1	3	5	1	2	2	4	2	3
M 03	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	2	4	4	1	3	1	2	3	2	1
M 04	5	5	2	5	4	4	3	2	5	2	4	2	5	4	2	2	3	2	4	3
M 05	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2
M 06	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	5	3
M 07	3	4	3	3	3	3	2	2	5	2	2	3	2	4	3	2	4	4	2	4
M 08	3	4	4	2	4	4	3	3	2	3	2	4	2	3	4	4	4	3	4	3
M 09	3	2	2	2	3	4	1	3	3	1	5	5	3	2	3	1	4	3	5	2
M 10	3	3	4	1	3	1	3	3	3	4	3	1	2	2	2	3	2	4	3	2
M 11	2	4	3	4	5	3	4	2	2	2	2	3	2	5	2	5	2	4	2	3
M 12	2	4	2	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	4	2	3
M 13	1	3	3	2	3	1	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	1
M 14	4	4	5	2	3	2	4	2	5	5	3	3	4	4	3	5	4	4	5	3
M 15	2	3	2	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	2	4	3	4	2	2	3
M 16	4	3	3	5	2	3	5	5	1	4	2	5	4	4	5	1	4	4	5	4
M 17	1	3	1	1	2	1	1	2	4	3	2	3	1	4	1	4	4	4	1	1
M 18	3	4	5	3	3	5	4	3	3	5	3	3	3	3	5	5	2	3	3	2
M 19	3	3	3	3	4	2	4	2	3	4	3	2	4	2	3	2	2	4	3	3
M 20	3	2	1	2	3	1	1	2	1	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2
M 21	4	3	5	3	5	4	5	2	4	2	2	3	5	5	2	2	4	3	5	3
M 22	4	4	2	4	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2
M 23	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3
M 24	4	2	3	2	2	5	2	3	3	3	4	2	3	5	5	2	5	3	2	4
M 25	4	4	2	3	2	4	3	2	3	4	2	4	4	4	3	4	3	2	3	2

M 26	1	1	5	1	3	3	2	2	5	3	4	5	2	1	2	1	4	5	2	2
M 27	1	1	3	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4
M 28	4	2	5	2	5	5	2	5	4	5	5	4	5	3	2	5	5	5	2	4
M 29	4	5	5	4	4	2	5	3	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	3	3
M 30	5	3	2	3	3	3	5	2	5	3	4	2	4	5	2	5	4	4	3	4
M 31	2	5	3	5	2	3	2	5	3	3	4	3	5	4	4	5	2	2	4	2
M 32	5	5	2	2	2	5	3	4	3	3	2	5	3	3	5	4	5	5	2	4
M 33	5	2	2	3	2	2	2	4	3	3	5	5	5	2	4	2	4	4	3	3
M 34	2	5	2	4	2	5	3	4	3	5	3	5	4	5	5	3	2	2	4	5
M 35	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	3	4	4
M 36	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	4
M 37	3	5	3	5	2	3	5	2	5	5	3	4	5	5	2	3	3	4	3	5
M 38	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	2	4	2	3	4
M 39	5	4	1	2	5	5	2	2	3	3	3	3	5	2	4	1	5	3	3	5
M 40	2	2	2	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	2	2	1	3	1	4
M 41	5	2	4	2	3	2	2	2	4	4	3	5	3	2	3	2	3	3	5	4
M 42	2	2	4	3	4	4	4	3	2	2	4	2	3	3	3	4	2	4	2	2
M 43	5	3	3	5	3	4	3	5	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
M 44	3	4	4	3	4	2	5	3	2	4	4	4	5	4	2	5	5	3	5	5
M 45	2	2	4	4	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2	2	4	2	2	2	3
M 46	4	4	2	3	4	1	2	2	2	3	4	1	1	2	1	4	3	2	4	4
M 47	4	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	4	2	4	4	4
M 48	2	2	3	2	3	3	2	2	2	4	4	2	3	5	2	5	2	3	3	5
M 49	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	4	3	4	2	4	2	3	3
M 50	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1
M 51	5	2	2	5	2	4	4	3	4	5	3	5	2	4	3	4	5	5	3	5
M 52	3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	2	2	4	2	3	2	3	4	2
M 53	4	5	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3
M 54	3	3	3	5	3	4	5	3	5	5	4	3	4	5	2	5	4	2	2	2
M 55	3	2	2	4	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	4	3	3	2
M 56	3	2	1	5	4	2	2	5	4	2	1	4	4	1	2	4	1	3	5	2

M 57	4	2	4	3	1	3	3	1	1	2	4	4	3	1	2	3	4	2	4	2
M 58	4	3	2	3	3	2	4	5	2	4	5	2	3	2	2	2	3	5	5	2
M 59	3	3	4	2	2	4	3	3	3	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	4
M 60	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	2
M 61	2	5	2	2	3	3	5	5	4	5	4	3	3	2	3	2	4	2	4	2
M 62	2	3	4	4	3	4	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
M 63	4	3	5	3	4	5	3	4	3	3	4	3	5	3	5	4	3	3	3	5
M 64	2	3	5	3	2	4	5	2	4	3	4	2	2	3	3	2	5	5	5	2
M 65	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	2
M 66	5	2	1	1	4	2	1	5	5	5	2	3	4	4	3	3	1	1	1	2
M 67	1	2	2	4	3	1	3	4	4	1	4	2	2	1	3	3	3	3	3	4
M 68	4	3	5	3	3	5	3	5	4	5	2	4	2	3	5	5	2	4	5	4
M 69	5	5	2	5	3	3	4	4	5	4	2	4	2	4	4	4	2	5	5	2
M 70	5	3	5	5	5	2	4	3	5	4	5	5	4	3	4	3	4	3	3	5
M 71	4	3	2	5	3	3	5	2	4	5	3	3	2	2	5	2	3	4	2	2
M 72	4	2	2	4	4	2	4	5	3	4	2	2	5	3	3	4	3	3	3	5
M 73	4	3	3	3	5	3	3	3	5	2	4	4	2	5	3	5	5	5	4	4
M 74	5	5	2	3	4	4	3	4	2	4	2	2	4	2	4	2	5	3	5	4
M 75	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4	4	2	3	3	2	4
M 76	4	5	3	3	3	3	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	3	3	3	3
M 77	2	3	5	5	5	4	2	4	5	3	5	2	5	2	3	3	2	2	2	3
M 78	3	2	3	2	4	4	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	2	3	4	4
M 79	3	5	4	3	1	4	2	4	5	4	1	5	5	4	2	5	4	4	2	2
M 80	2	2	4	1	3	1	4	3	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	3	4
M 81	4	2	4	4	4	3	2	5	2	4	4	2	5	3	3	3	2	5	3	3
M 82	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	4	4	2	3
M 83	5	5	3	5	3	5	3	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
M 84	3	4	3	5	2	2	3	4	2	2	4	3	4	3	2	4	4	5	5	3
M 85	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4
M 86	4	2	3	4	4	5	3	1	4	1	3	2	2	5	5	3	4	4	3	5
M 87	1	2	1	4	2	4	1	3	3	3	3	2	2	2	2	1	4	4	1	1

M 88	3	4	5	3	4	4	2	4	3	5	3	3	4	4	5	5	3	4	3	2
M 89	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4
M 90	2	1	3	1	1	1	3	1	2	3	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2
M 91	2	5	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	2	4	2	3	4
M 92	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4
M 93	3	4	5	3	4	5	5	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5
M 94	5	3	5	2	2	2	5	5	2	4	2	5	4	3	3	5	2	2	2	4
M 95	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	2	4	4	2	4
M 96	2	4	3	3	3	1	3	1	4	3	1	1	4	5	4	2	2	1	4	4
M 97	3	2	4	2	4	4	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	4	2	2	2
M 98	2	2	5	2	5	2	3	4	3	2	3	5	3	4	3	5	5	4	2	2
M 99	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4
M 100	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	1	3	3
M 101	5	5	2	5	4	3	4	4	4	2	4	2	2	4	2	3	2	4	2	3
M 102	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	4
M 103	3	3	5	5	3	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5
M 104	2	5	4	4	5	4	4	2	5	5	2	2	2	5	4	2	4	2	2	5
M 105	2	2	3	4	3	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	3	2	2	2	2
M 106	3	5	4	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	5	4	5
M 107	4	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1	2	1	1	1	1	3	3	3
M 108	2	3	2	3	3	2	4	3	2	4	2	2	5	3	3	5	2	4	2	4
M 109	2	4	4	5	3	4	2	3	5	4	5	4	4	3	5	2	2	4	5	4
M 110	5	5	5	4	4	3	2	4	3	5	3	2	2	3	3	3	2	4	4	5
M 111	5	4	4	4	4	2	2	5	5	4	2	3	3	5	3	5	5	3	4	2
M 112	3	5	4	4	4	3	5	4	5	2	2	4	4	2	5	4	2	2	3	4
M 113	5	5	5	3	2	4	2	4	4	2	5	3	2	2	5	3	2	5	5	3
M 114	4	3	5	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4
M 115	2	4	2	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3
M 116	3	3	5	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	3	3	5	5	3	3	4
M 117	4	2	4	5	4	5	5	4	2	5	5	4	5	3	4	5	2	3	4	3
M 118	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3

M 119	3	4	5	1	4	5	2	1	3	2	3	1	2	4	4	2	4	1	2	2
M 120	4	4	4	2	2	3	2	2	3	2	1	3	4	1	4	3	3	4	3	2
M 121	4	4	2	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4
M 122	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	4	4	2	3	4	4	2	2	2	2
M 123	3	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	5	3	3	4	5
M 124	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	5	3	3	3	4	5	4	3
M 125	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	3	3	4	2	4	2	4	3	4	3
M 126	5	5	2	5	4	1	5	3	4	4	2	4	5	2	2	4	1	5	3	1
M 127	4	1	1	2	2	3	4	2	4	1	2	4	4	3	1	2	1	1	4	2
M 128	4	2	4	2	4	5	4	2	5	2	2	2	3	4	3	5	3	5	5	2
M 129	4	4	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	4	4	2	4
M 130	3	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1
M 131	3	4	5	5	4	5	5	3	5	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4
M 132	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4
M 133	3	5	3	3	5	5	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	5
M 134	2	5	4	3	5	5	3	4	2	2	2	5	2	3	3	2	2	3	4	3
M 135	3	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4
M 136	5	2	5	5	5	2	5	4	3	5	4	1	2	2	1	4	5	5	2	1
M 137	1	1	2	2	1	1	3	2	1	3	4	3	1	1	3	2	2	1	4	2
M 138	5	2	5	2	5	5	4	5	2	3	2	5	2	4	2	5	5	3	3	4
M 139	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	4	2	3
M 140	2	3	1	3	2	3	3	1	3	2	2	3	1	2	1	1	2	3	3	3
M 141	2	4	2	4	4	4	2	3	4	5	5	2	3	2	4	2	3	5	2	5
M 142	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3
M 143	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3	5	3
M 144	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	2	5	2	4	4	4	2	3	2	4
M 145	4	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	3	4	4	2	2
M 146	1	2	3	2	5	4	5	1	1	5	4	2	3	5	2	4	2	2	4	5
M 147	1	1	3	1	1	2	3	1	1	3	4	3	1	3	3	4	2	3	2	3
M 148	2	4	2	4	2	2	4	3	3	2	4	3	3	3	5	4	3	2	4	4
M 149	4	3	5	3	4	4	5	5	3	4	3	2	4	2	3	5	3	2	5	3

M 150	3	3	3	3	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	3	2	5	2

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach de la variable gestión de calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.719	9

P	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	25.49	28.413	0.362	0.700
P02	25.46	27.753	0.422	0.689
P03	25.51	28.533	0.323	0.708
P04	25.45	26.933	0.465	0.681
P05	25.48	28.399	0.414	0.692
P06	25.50	27.903	0.388	0.696
P07	25.49	29.178	0.310	0.709
P08	25.53	27.459	0.419	0.690
P09	25.37	27.551	0.436	0.687

Alfa de Cronbach de la variable atención al cliente

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.700	11

P	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P10	31.43	33.321	0.369	0.673
P11	31.57	35.388	0.232	0.694
P12	31.56	33.751	0.330	0.679
P13	31.47	32.922	0.392	0.669
P14	31.57	33.602	0.352	0.676
P15	31.63	32.999	0.405	0.667
P16	31.49	32.292	0.394	0.669
P17	31.55	33.028	0.385	0.670
P18	31.45	34.625	0.269	0.689
P19	31.47	34.063	0.310	0.682
P20	31.47	33.942	0.331	0.679